

# รายงานฉบับสมบูรณ์ (FINAL REPORT)

## การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566



สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

## สารบัญ

|   |      |
|---|------|
| บทสรุปผู้บริหาร .....   | ณ    |
| บทที่ 1 บทนำ .....  | 1-1  |
| 1.1 หลักการและเหตุผล .....  | 1-1  |
| 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย .....  | 1-1  |
| 1.3 ผลที่ต้องการได้รับ .....  | 1-1  |
| 1.4 ขอบเขตของงาน .....  | 1-2  |
| บทที่ 2 ขั้นตอนและแผนการดำเนินงาน .....   | 2-1  |
| 2.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน .....   | 2-1  |
| 2.2 แผนการดำเนินงาน .....   | 2-7  |
| 2.3 ระยะเวลาดำเนินโครงการ .....   | 2-9  |
| บทที่ 3 การทบทวนวรรณกรรม .....  | 3-1  |
| 3.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจ .....  | 3-1  |
| 3.2 การทบทวนแผนปฏิบัติการของ สสว. ประจำปี 2566 .....  | 3-12 |
| 3.3 การทบทวนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ....  | 3-16 |
| 3.4 งาน/โครงการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ<br>2566 ..... | 3-19 |
| 3.5 การศึกษาแบบสอบถามในการสำรวจกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. และหน่วยงานอื่น .....                  | 3-21 |
| บทที่ 4 กรอบแนวคิด และเครื่องมือในการสำรวจ .....  | 4-1  |
| 4.1 กรอบแนวคิดในการสำรวจ .....  | 4-1  |
| 4.2 การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย วิธีการสุ่มตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ .....                          | 4-2  |
| 4.3 เครื่องมือและวิธีการสำรวจ .....   | 4-6  |
| บทที่ 5 ผลการสำรวจ .....  | 5-1  |
| 5.1 ผลการสำรวจในภาพรวม .....  | 5-1  |
| 5.2 ผลการสำรวจจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย .....   | 5-12 |
| 5.3 การเผยแพร่ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566 ....<br>.....   | 5-68 |
| บทที่ 6 สรุปผลและข้อเสนอแนะ .....   | 6-1  |
| 6.1 สรุปผลการสำรวจ .....  | 6-1  |
| 6.2 ข้อเสนอแนะจากที่ปรึกษา .....  | 6-13 |

## สารบัญ (ต่อ)

|           |  |     |
|-----------|--|-----|
| ภาคผนวก ก | รายละเอียดงาน/โครงการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566..... | ก-1 |
| ภาคผนวก ข | การประชุมร่วมกับคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เพื่อกำหนดแนวทางการทำงาน .....                                      | ข-1 |
| ภาคผนวก ค | แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566.....                      | ค-1 |
| ภาคผนวก ง | ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน/ประสานงานกับ สสว.....   | ง-1 |
| ภาคผนวก จ | ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สสว.....   | จ-1 |
| ภาคผนวก ฉ | ความต้องการบริการหรือกิจกรรม/โครงการ จาก สสว. ในอนาคต .....  | ฉ-1 |
| ภาคผนวก ช | ประเด็นความไม่พึงพอใจ และระดับความไม่พึงพอใจ กลุ่มผู้ประกอบการ MSME จำแนกตาม งาน/โครงการ .....             | ช-1 |
| ภาคผนวก ซ | กลุ่มตัวอย่างสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มผู้ประกอบการ MSME .....  | ซ-1 |
| ภาคผนวก ฅ | การเผยแพร่ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566.....                   | ฅ-1 |

## สารบัญตาราง

|   |      |
|---|------|
| ตารางที่ 2- 1 สถิติ/วิธีการ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....   | 2-4  |
| ตารางที่ 2- 2 ระยะเวลาดำเนินโครงการ การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สว. ประจำปี<br>งบประมาณ 2566..... | 2-9  |
| ตารางที่ 3 - 1 แสดงมิติคุณภาพการบริการและนิยามของแต่ละมิติ .....  | 3-6  |
| ตารางที่ 3 - 2 การแปลผลค่า NET PROMOTER SCORE (NPS) .....   | 3-10 |
| ตารางที่ 3 - 3 กลยุทธ์/แผนงาน จำแนกตามยุทธศาสตร์การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของ สว. ประจำปี<br>2566.....            | 3-14 |
| ตารางที่ 3 - 4 การจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สว.....   | 3-16 |
| ตารางที่ 3 - 5 งาน/โครงการ ที่จะดำเนินการสำรวจ และกลยุทธ์/แผนงาน จำแนกตามยุทธศาสตร์.....                            | 3-19 |
| ตารางที่ 3 - 6 การจำแนกแบบสอบถามตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2564 และ 2565.....                          | 3-21 |
| ตารางที่ 3 - 7 เปรียบเทียบโครงสร้างของแบบสอบถาม สว. ปีงบประมาณ 2564 และ 2565 .....                                  | 3-22 |
| ตารางที่ 3 - 8 เปรียบเทียบข้อคำถามในแบบสอบถามของ สว. ปีงบประมาณ 2564 และ 2565 .....                                 | 3-23 |
| ตารางที่ 3 - 9 เปรียบเทียบโครงสร้างของแบบสอบถามในการสำรวจกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สว. และ<br>หน่วยงานอื่น.....  | 3-30 |
| ตารางที่ 3 - 10 เปรียบเทียบข้อคำถามของแบบสอบถามของหน่วยงานอื่น .....  | 3-31 |
| ตารางที่ 4 - 1 จำนวนตัวอย่าง (n) ตามสัดส่วนประชากรของแต่ละกลุ่ม.....  | 4-2  |
| ตารางที่ 4 - 2 จำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการ MSME จำแนกตามงาน/โครงการของ สว. ประจำปี<br>งบประมาณ 2566 .....        | 4-3  |
| ตารางที่ 4 - 3 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม .....  | 4-10 |
| ตารางที่ 4 - 4 เกณฑ์ในการประเมินความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ<br>CRONBACH .....    | 4-12 |
| ตารางที่ 4 - 5 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ CRONBACH (CRONBACH'S ALPHA) จำแนกราย<br>ประเด็น.....           | 4-15 |
| ตารางที่ 5 - 1 จำนวนตัวอย่าง (N) ที่ทำการสำรวจ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....                               | 5-1  |
| ตารางที่ 5 - 2 ผลการสำรวจประเด็นความไม่พึงพอใจ และระดับความไม่พึงพอใจ.....  | 5-4  |
| ตารางที่ 5 - 3 สรุปเปรียบเทียบผลการสำรวจความภักดี.....  | 5-9  |
| ตารางที่ 5 - 4 จำนวนตัวอย่าง กลุ่มผู้ประกอบการ MSME.....  | 5-12 |
| ตารางที่ 5 - 5 ผลการสำรวจความพึงพอใจรายด้านกลุ่มผู้ประกอบการ MSME จำแนกตามงาน/โครงการ.....                          | 5-21 |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|                 |  |      |
|-----------------|--|------|
| ตารางที่ 5 - 6  | ประเด็นความไม่พึงพอใจ และระดับความไม่พึงพอใจ กลุ่มผู้ประกอบการ MSME.....                   | 5-22 |
| ตารางที่ 5 - 7  | ผลการสำรวจความภักดี กลุ่มผู้ประกอบการ MSME จำแนกตามงาน/โครงการ .....                       | 5-25 |
| ตารางที่ 5 - 8  | ผลการสำรวจความผูกพัน กลุ่มผู้ประกอบการ MSME จำแนกตามงาน/โครงการ.....                       | 5-27 |
| ตารางที่ 5 - 9  | ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม กลุ่มผู้ประกอบการ MSME.....                   | 5-31 |
| ตารางที่ 5 - 10 | ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร.....                    | 5-49 |
| ตารางที่ 5 - 11 | ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง .....       | 5-40 |
| ตารางที่ 5 - 12 | จำนวนตัวอย่าง กลุ่มคณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ .....  | 5-51 |
| ตารางที่ 5 - 13 | ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม กลุ่มคณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ.....          | 5-55 |
| ตารางที่ 5 - 14 | ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน ..... | 5-67 |
| ตารางที่ ง - 1  | ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน/ประสานงานกับ สสว. ....                                      | ง-2  |
| ตารางที่ จ - 1  | ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สสว. ....                                  | จ-2  |
| ตารางที่ ฉ - 1  | ความต้องการบริการหรือกิจกรรม/โครงการ จาก สสว. ในอนาคต .....                                | ฉ-2  |
| ตารางที่ ช - 1  | ประเด็นความไม่พึงพอใจ และระดับความไม่พึงพอใจ กลุ่มผู้ประกอบการ MSME จำแนกตาม .....         | ช-2  |
| ตารางที่ ซ - 1  | กลุ่มตัวอย่างสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มผู้ประกอบการ MSME.....                                   | ซ-2  |
| ตารางที่ ฅ - 1  | ผู้เข้าร่วมรับฟังการเผยแพร่ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. .....      | ฅ-4  |
|                 | ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยการประชุมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ .....                              |      |

## สารบัญภาพ

|               |  |      |
|---------------|--|------|
| ภาพที่ 2 - 1  | แผนการดำเนินงาน การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สว. ประจำปีงบประมาณ 2566 .....       | 2-7  |
| ภาพที่ 3 - 1  | แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ.....  | 3-4  |
| ภาพที่ 3 - 2  | แสดงกระบวนการให้บริการ .....   | 3-4  |
| ภาพที่ 3 - 3  | แนวทางการวัดความภักดีโดยใช้ NET PROMOTERS SCORE (NPS) .....  | 3-9  |
| ภาพที่ 3 - 4  | เปรียบเทียบ NET PROMOTER SCORE (NPS) รายอุตสาหกรรม ของประเทศสหรัฐอเมริกา ปี 2565.....              | 3-10 |
| ภาพที่ 3 - 5  | แสดงระดับความผูกพันตามแนวคิดของบริษัทวิจัย GALLUP INC.....   | 3-11 |
| ภาพที่ 3 - 6  | ยุทธศาสตร์การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของ สว. ประจำปี 2566 .....                                   | 3-13 |
| ภาพที่ 3 - 7  | การจัดลำดับความสำคัญผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (FORCE FIELD STAKEHOLDER PRIORITIZATION MATRIX).....      | 3-17 |
| ภาพที่ 4 - 1  | กรอบแนวคิดของการสำรวจ การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สว. ประจำปีงบประมาณ 2566 ..... | 4-1  |
| ภาพที่ 5 - 1  | ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ ในภาพรวม.....  | 5-2  |
| ภาพที่ 5 - 2  | ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....                 | 5-3  |
| ภาพที่ 5 - 3  | ผลการสำรวจความภักดี ในภาพรวม .....   | 5-6  |
| ภาพที่ 5 - 4  | ผลการสำรวจความภักดีมิติการแนะนำบอกต่อในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....               | 5-6  |
| ภาพที่ 5 - 5  | ผลการสำรวจความภักดี มิติการบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย..... | 5-7  |
| ภาพที่ 5 - 6  | ผลการสำรวจความภักดี มิติการบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย..... | 5-8  |
| ภาพที่ 5 - 7  | ผลการสำรวจความผูกพัน ในภาพรวม.....   | 5-9  |
| ภาพที่ 5 - 8  | ผลการสำรวจความผูกพัน ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย .....                              | 5-10 |
| ภาพที่ 5 - 9  | จำนวนตัวอย่าง กลุ่มผู้ประกอบการ MSME จำแนกตามประเภทธุรกิจ .....                                    | 5-13 |
| ภาพที่ 5 - 10 | ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มผู้ประกอบการ MSME .....                                   | 5-14 |
| ภาพที่ 5 - 11 | ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มผู้ประกอบการ MSME ด้านกระบวนการให้บริการ.....             | 5-15 |

## สารบัญญภาพ (ต่อ)

|   |      |
|---|------|
| ภาพที่ 5 - 12 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มผู้ประกอบการ MSME ด้านการให้บริการ<br>ของเจ้าหน้าที่.....        | 5-16 |
| ภาพที่ 5 - 13 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มผู้ประกอบการ MSME ด้านสถานที่และสิ่ง<br>อำนวยความสะดวก .....     | 5-17 |
| ภาพที่ 5 - 14 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มผู้ประกอบการ MSME ด้านช่องทางการ<br>ติดต่อรับบริการ/ข้อมูล ..... | 5-18 |
| ภาพที่ 5 - 15 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มผู้ประกอบการ MSME จำแนกตามงาน/<br>โครงการ .....                  | 5-19 |
| ภาพที่ 5 - 16 ผลการสำรวจความภักดี ในภาพรวม กลุ่มผู้ประกอบการ MSME.....  | 5-24 |
| ภาพที่ 5 - 17 ผลการสำรวจความภักดี รายมิติ กลุ่มผู้ประกอบการ MSME.....   | 5-25 |
| ภาพที่ 5 - 18 ผลการสำรวจความผูกพัน กลุ่มผู้ประกอบการ MSME .....   | 5-26 |
| ภาพที่ 5 - 19 ผลการวิเคราะห์จัดกลุ่มผู้รับบริการ (CLUSTER ANALYSIS) กลุ่มผู้ประกอบการ MSME....                          | 5-30 |
| ภาพที่ 5 - 20 แนวทางการวิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ.....   | 5-31 |
| ภาพที่ 5 - 21 ผลการวิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ กลุ่มผู้ประกอบการ MSME .....                           | 5-32 |
| ภาพที่ 5 - 22 ลักษณะของหน่วยงานพันธมิตร .....   | 5-42 |
| ภาพที่ 5 - 23 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร .....   | 5-42 |
| ภาพที่ 5 - 24 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร ด้านกระบวนการ<br>ให้บริการ .....                | 5-43 |
| ภาพที่ 5 - 25 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร ด้านการให้บริการของ<br>เจ้าหน้าที่ .....        | 5-44 |
| ภาพที่ 5 - 26 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร ด้านสถานที่และสิ่ง<br>อำนวยความสะดวก .....      | 5-45 |
| ภาพที่ 5 - 27 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร ด้านช่องทางการติดต่อ<br>รับบริการ/ข้อมูล.....   | 5-46 |
| ภาพที่ 5 - 28 ผลการสำรวจความภักดี ในภาพรวม กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร.....   | 5-47 |
| ภาพที่ 5 - 29 ผลการสำรวจความภักดี รายมิติ กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร.....  | 5-47 |
| ภาพที่ 5 - 30 ผลการสำรวจความผูกพัน กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร .....  | 5-48 |
| ภาพที่ 5 - 31 ผลการวิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร .....                            | 5-50 |

## สารบัญญภาพ (ต่อ)

|               |  |      |
|---------------|--|------|
| ภาพที่ 5 - 32 | ลักษณะของหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง .....  | 5-33 |
| ภาพที่ 5 - 33 | ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง .....  | 5-34 |
| ภาพที่ 5 - 34 | ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง<br>ด้านกระบวนการให้บริการ.....                 | 5-35 |
| ภาพที่ 5 - 35 | ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง ด้านการ<br>ให้บริการของเจ้าหน้าที่.....        | 5-36 |
| ภาพที่ 5 - 36 | ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง<br>ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล.....   | 5-37 |
| ภาพที่ 5 - 37 | ผลการสำรวจความภักดี ในภาพรวม กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง.....  | 5-38 |
| ภาพที่ 5 - 38 | ผลการสำรวจความภักดี รายมิติ กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง .....  | 5-38 |
| ภาพที่ 5 - 39 | ผลการสำรวจความผูกพัน กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง .....   | 5-39 |
| ภาพที่ 5 - 40 | ผลการวิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงาน<br>รับจ้าง.....                        | 5-41 |
| ภาพที่ 5 - 41 | ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มคณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ ..   | 5-52 |
| ภาพที่ 5 - 42 | ผลการสำรวจความผูกพัน กลุ่มคณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ .....   | 5-53 |
| ภาพที่ 5 - 43 | ผลการวิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ กลุ่มคณะกรรมการฯ/<br>คณะอนุกรรมการฯ .....                         | 5-56 |
| ภาพที่ 5 - 44 | ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มหน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน.....   | 5-57 |
| ภาพที่ 5 - 45 | ผลการสำรวจความผูกพัน กลุ่มหน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน.....  | 5-58 |
| ภาพที่ 5 - 46 | ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน<br>.....                                 | 5-59 |
| ภาพที่ 5 - 47 | ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน<br>ด้านกระบวนการให้บริการ.....           | 5-60 |
| ภาพที่ 5 - 48 | ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน<br>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....   | 5-61 |
| ภาพที่ 5 - 49 | ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน<br>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก..... | 5-62 |



## สารบัญญภาพ (ต่อ)

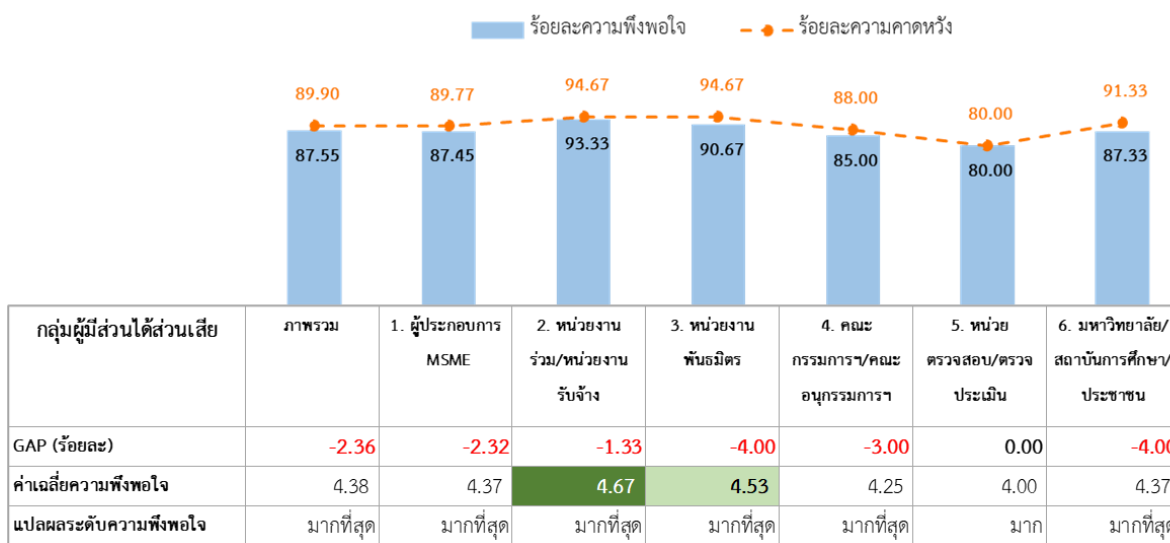
|   |      |
|---|------|
| ภาพที่ 5 - 50 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน<br>ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล.....  | 5-63 |
| ภาพที่ 5 - 51 ผลการสำรวจความภักดี ในภาพรวม กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน .....  | 5-64 |
| ภาพที่ 5 - 52 ผลการสำรวจความภักดี รายมิติ กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน.....  | 5-64 |
| ภาพที่ 5 - 53 ผลการสำรวจความผูกพัน กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน .....  | 5-65 |
| ภาพที่ 5 - 54 ผลการวิเคราะห์จัดกลุ่มผู้รับบริการ (CLUSTER ANALYSIS) กลุ่มมหาวิทยาลัย/<br>สถาบันการศึกษา/ประชาชน.....  | 5-66 |
| ภาพที่ 5 - 55 ผลการวิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ กลุ่มมหาวิทยาลัย/<br>สถาบันการศึกษา/ประชาชน.....   | 5-67 |
| ภาพที่ 6 - 1 ความคาดหวังและความพึงพอใจ ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....  | 6-1  |
| ภาพที่ 6 - 2 ความภักดี จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....   | 6-2  |
| ภาพที่ 6 - 3 การจัดลำดับการปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย .....   | 6-5  |
| ภาพที่ ข - 1 ที่ปรึกษาประชุมร่วมกับคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ วันที่ 23 มี.ค. 2566.....   | ข-2  |
| ภาพที่ ฉ - 1 การเผยแพร่ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สว. ประจำปีงบประมาณ<br>2566 โดยการประชุมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ วันที่ 12 กันยายน 2566 .....                            | ฉ-2  |
| ภาพที่ ฉ - 2 รายชื่อผู้เข้าร่วมรับฟังการเผยแพร่ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สว.<br>ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยการประชุมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ วันที่ 12 กันยายน 2566<br>..... | ฉ-3  |

## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. และนำผลการสำรวจไปเป็นปัจจัยนำเข้า (Input) ในการจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของ สสว. ต่อไป โดยทำการสำรวจกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. 6 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 2,038 ราย แบ่งเป็นผู้ประกอบการ MSME 1,925 ราย หน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง 30 ราย หน่วยงานพันธมิตร 30 ราย คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ 20 ราย หน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน 3 ราย และมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน 30 ราย โดยมีสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

### 1. ความพึงพอใจและความคาดหวัง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 87.55 และมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 89.90 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจเล็กน้อย ร้อยละ 2.36 สะท้อนให้เห็นว่า สสว. สามารถให้บริการได้ใกล้เคียงกับความคาดหวังของผู้มารับบริการ



เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 93.33 มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจเล็กน้อย ร้อยละ 1.33 รองลงมาคือ กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร ร้อยละ 90.67 มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ ร้อยละ 4.00 ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจสูงที่สุด สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับบริการที่ห่างจากสิ่งที่คาดหวังไว้ ถึงแม้จะมีความพึงพอใจสูง แต่ก็มีความคาดหวังสูงด้วยเช่นกัน

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาค่าความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มหน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกับความคาดหวัง ซึ่งแม้จะมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด แต่ก็ได้รับการตรงตามสิ่งที่คาดหวังไว้แล้ว ในขณะที่กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง มีค่าความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยเกิดจากการได้รับการบริการที่ใกล้เคียงกับความคาดหวัง

## 2. ความไม่พึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 3.34 ระบุว่าไม่ประเด็นความไม่พึงพอใจ โดยไม่พึงพอใจด้านช่องทาง **การประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสาร** มากที่สุด ประกอบด้วยเรื่องการประชาสัมพันธ์และข่าวสารของ สว. มีน้อย/ไม่ทั่วถึง และเรื่องช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่มีน้อยและติดต่อยาก ประเด็นความไม่พึงพอใจลำดับถัดมาคือ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร** ได้แก่ เรื่องการติดต่อประสานงาน/การติดต่อกลับ ของเจ้าหน้าที่ล่าช้าและยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่มีการประสานงานหรือติดต่อกลับมายังผู้ประกอบการ

## 3. ความภักดี

การสำรวจความภักดีที่มีต่อ สว. ทำการสำรวจใน 3 มิติ ซึ่งมีผลการสำรวจในแต่ละมิติ ดังนี้

(1) การแนะนำบอกต่อโดยใช้คำถาม “ท่านจะแนะนำกิจกรรม/โครงการของ สว. ให้กับบุคคลอื่น” NPS Score มีค่าเท่ากับ 61.88 อยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Good)

(2) การบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆ โดยใช้คำถาม “ท่านจะบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆ ที่ได้รับจาก สว. ให้ผู้อื่นรับรู้” NPS Score มีค่าเท่ากับ 62.17 อยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Good)

(3) การกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยใช้คำถาม “ในอนาคต ท่านจะกลับมาใช้บริการ/ให้ความร่วมมือกับ สว.” NPS Score มีค่าเท่ากับ 71.70 อยู่ในเกณฑ์ยอดเยี่ยม (Excellence)

ในภาพรวมของทั้ง 3 มิติ มีค่า NPS Score 65.27 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Good)

| มิติความภักดี                           | ภาพรวม<br>(3 ข้อคำถาม) | การแนะนำ<br>บอกต่อ | การบอกเล่า<br>เรื่องราว/สิ่งดีๆ | การกลับมาใช้<br>บริการซ้ำ |
|---|------------------------|--------------------|---------------------------------|---------------------------|
| ภาพรวม                                  | 65.27                  | 61.88              | 62.17                           | 71.70                     |
| กลุ่มผู้ประกอบการ MSME                  | 64.57                  | 61.51              | 61.41                           | 70.81                     |
| กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง       | 87.78                  | 80.00              | 83.33                           | 100.00                    |
| กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร                   | 70.00                  | 56.66              | 69.99                           | 83.34                     |
| กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน | 82.22                  | 73.33              | 83.33                           | 90.00                     |

วิเคราะห์ผลการสำรวจความภักดี ของข้อคำถาม 3 ข้อ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถแบ่งกลุ่มตามระดับความภักดีได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

(1) กลุ่มที่มีความรักคืออยู่ในเกณฑ์ยอดเยี่ยม (Excellence) ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง และกลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจความพึงพอใจโดยกลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง เป็นกลุ่มที่มีคะแนนความพึงพอใจสูงเป็นอันดับ 1 และกลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในอันดับ 3 เป็นที่น่าสังเกตว่ากลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง และกลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน ซึ่งจากการจัดลำดับความสำคัญผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Force field stakeholder prioritization matrix) ของ สสว. เป็นกลุ่มที่มีค่าคะแนนความสำคัญน้อยที่สุด แต่มีความพึงพอใจสูงเป็นอันดับ 1 และอันดับ 3 และมี NPS Score สูงลำดับที่ 1 – 2 ทั้ง 3 มิติ **ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ถึงแม้จะเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญน้อยที่สุด แต่ก็ได้รับการบริการจาก สสว. ที่ดีส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความรักในระดับสูงได้**

(2) กลุ่มที่มีความรักคืออยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Good) ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร และกลุ่มผู้ประกอบการ MSME ทั้ง 2 กลุ่มมีผลการสำรวจความพึงพอใจไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 1 และ 3 และจากการวิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการของทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า ควรมีการปรับปรุงด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล

#### 4. ความผูกพัน

การสำรวจความผูกพันที่มีต่อ สสว. ทำการสำรวจใน 3 ประเด็น วิเคราะห์ความผูกพันโดยสมบูรณ์ (Completely Engagement) โดยคำนวณจากผู้ให้คะแนนความผูกพันในระดับ 5 ทั้ง 3 ด้าน ผลการวิเคราะห์ พบว่ามีค่าความผูกพันโดยสมบูรณ์ ร้อยละ 47.99 มีรายละเอียดผลการสำรวจในแต่ละด้าน ดังนี้

- (1) สสว. เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร ร้อยละ 89.79
- (2) สสว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้ ร้อยละ 92.89
- (3) สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสม ในการส่งเสริม/สนับสนุน MSME ของประเทศ ร้อยละ 92.27

เมื่อวิเคราะห์ผลการสำรวจความผูกพันโดยสมบูรณ์ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถแบ่งกลุ่มตามระดับความผูกพันได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

(1) กลุ่มที่มีความผูกพันในระดับมากที่สุด ได้แก่ กลุ่มหน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน มีค่าความผูกพันโดยสมบูรณ์ ร้อยละ 100.00 กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง ร้อยละ 80.00 กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน ร้อยละ 63.33 และกลุ่มหน่วยงานพันธมิตร ร้อยละ 60.00

(2) กลุ่มที่มีความผูกพันในระดับมาก ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการ MSME และกลุ่มคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการฯ มีค่าความผูกพันโดยสมบูรณ์ ร้อยละ 47.06 และร้อยละ 45.00 ตามลำดับ

## 5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

**ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน/ประสานงานกับ สสว.** ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 9.37 พบปัญหาหรืออุปสรรคจากการดำเนินงานกับ สสว. โดยปัญหา/อุปสรรคที่พบมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการดำเนินงานมีความยุ่งยาก หลายขั้นตอน และการติดต่อประสานงานการดำเนินงานไม่ชัดเจนหลายขั้นตอนทำให้เกิดความล่าช้าและไม่สะดวกต่อการดำเนินงาน เป็นต้น และด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสาร เช่น การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ไม่ทั่วถึง และช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่มีน้อยและติดต่อยาก/ไม่รับสายโทรศัพท์ เป็นต้น

**ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สสว.** ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 13.98 มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สสว. โดยมีประเด็นข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสาร เช่น การเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และกิจกรรม/โครงการของ สสว. ให้มากขึ้น ในหลากหลายช่องทาง ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ และการเพิ่มช่องทางการติดต่อโดยตรงและหลากหลายช่องทาง เป็นต้น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เช่น การดำเนินการ/การอนุมัติเอกสาร และติดต่อประสานงาน มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และการลดขั้นตอน/กระบวนการในการสมัครเข้าร่วมโครงการ เป็นต้น

**ความต้องการเรื่องการบริหารหรือกิจกรรม/โครงการ จาก สสว. ในอนาคต** ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 3.19 มีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องต่างๆ เพิ่มเติม เช่น การตลาดออนไลน์ การผลิตสินค้า การตรวจสอบ/พัฒนาคุณภาพของสินค้า การใช้เทคโนโลยี เป็นต้น และการสนับสนุนผู้ประกอบการในรูปแบบต่างๆ เช่น เงินลงทุน การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การใช้เทคโนโลยี เป็นต้น

## 6. การจัดลำดับการปรับปรุงการให้บริการ

| การดำเนินงานของ สสว.               | ด้านกระบวนการให้บริการ                                  | ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                  | ด้านเนื้อหา/การให้ข้อมูล   | ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก                         | ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล          | ด้านการนำไปใช้ประโยชน์                 |
|------------------------------------|---|---|--|--|---|--|
| ผู้ประกอบการ MSME                  |   |   |  |  |   |  |
| หน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง       |   |   | -  | -  |   | -                                      |
| หน่วยงานพันธมิตร                   |   |   |  |  |   | -                                      |
| มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน |   |   |  |  |   |  |
| <b>การดำเนินงานของ สสว.</b>        | เอกสาร/ข้อมูล/รายงานที่จัดทำ/นำส่งมีความครบถ้วน/ถูกต้อง | การประสานงานของเจ้าหน้าที่ ที่สะดวก รวดเร็วและตรงต่อความต้องการ | การสนองตอบต่อความต้องการของผู้ประกอบการ/หน่วยงานส่งเสริม SME และนโยบายของรัฐ | การบริหารจัดการองค์กรมีขั้นตอน/กระบวนการ ที่เป็นมืออาชีพ | การดำเนินงานมีความโปร่งใส ถูกต้องตามกฎระเบียบ | การดำเนินงานได้ผลสัมฤทธิ์ครบถ้วนชัดเจน |
| คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการฯ          |   |   |  |  |   |  |

ปรับปรุงอย่างเร่งด่วน    ปรับปรุงเป็นลำดับถัดมา    ทำได้ดีแล้ว แต่ควรเฝ้าระวัง    ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง    ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความภักดี และความผูกพัน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยกลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง และกลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน ทั้ง 3 ประเด็นการสำรวจ มีคะแนนอยู่ในลำดับ 1 – 3 แต่เมื่อพิจารณาการจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง พบว่า ควรมีการปรับปรุงด้านกระบวนการให้บริการอย่างเร่งด่วน เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องกระบวนการสมัคร/ขั้นตอน ในการเข้าร่วมการดำเนินงานกับ สว. ให้สามารถดำเนินการได้โดยง่าย สอดคล้องกับปัญหา/อุปสรรคที่กลุ่มตัวอย่างมีการระบุเรื่องการติดต่อประสานงานการดำเนินงานไม่ชัดเจนหลายขั้นตอนทำให้ล่าช้าและไม่สะดวกต่อการดำเนินงาน และกลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน ด้านที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งในเรื่องความเหมาะสมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม และความเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม เนื่องจากเป็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อย แต่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมสูง อีกทั้งยังมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจค่อนข้างสูงอีกด้วย

ในขณะที่กลุ่มคณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ เรื่องการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการ/หน่วยงานส่งเสริม SME และนโยบายของรัฐ และเรื่องการบริหารจัดการองค์กรมีขั้นตอน/กระบวนการ ที่เป็นมืออาชีพ เป็นเรื่องที่ควรได้รับการปรับปรุง เนื่องจากเป็นเรื่องที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อย มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจสูง และจากการวิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการก็เป็นประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุงอีกด้วย ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการดำเนินงานของ สว. ในอนาคต เรื่องการเพิ่มเติมบทบาทในการส่งเสริมผู้ประกอบการ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเป็นรูปธรรม และมีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก เพื่อขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น

กลุ่มผู้ประกอบการ MSME พบว่า ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ เป็นด้านที่ควรได้รับการปรับปรุง เนื่องจากมีความพึงพอใจน้อย ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจสูงที่สุด สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ ที่พบว่า 2 ด้านดังกล่าว ควรได้รับการปรับปรุง ทั้งนี้ ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงในเรื่องการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม/งาน/โครงการ หรือเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลายสะดวก ติดต่อกัน ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความพึงพอใจสูง แต่ก็มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจสูงที่สุดเช่นกัน และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงในเรื่องเนื้อหา/ข้อมูลที่ให้บริการ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยในการนำข้อมูลความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ต่อธุรกิจ

กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร พบว่า ควรได้รับการปรับปรุงในด้านกระบวนการให้บริการ และด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล เนื่องจากเป็นด้านที่มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจสูงที่สุด และจากการวิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ ก็พบว่า เป็นด้านควรได้รับการปรับปรุงเช่นเดียวกัน

## 6. ข้อเสนอแนะจากที่ปรึกษา

จากการวิเคราะห์ผลการสำรวจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง และการจัดลำดับการปรับปรุงการให้บริการ ที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### ด้านการประชาสัมพันธ์

ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ในช่องทางการสื่อสารหลักของ สว. ได้แก่ เว็บไซต์ สว. แอปพลิเคชัน SME Connex และ SME Portal ซึ่งเป็นช่องทางที่รวบรวมและเผยแพร่ข่าวสาร/กิจกรรม/โครงการของ สว. ทั้งหมด เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและครบถ้วน ทั้งนี้ สว. ควรอัปเดตข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ และนำเสนอเนื้อหา (Content) ที่กระชับ/เข้าใจง่าย รวมไปถึงการสื่อสารบทบาทการเป็นหน่วยงานด้าน Policy Maker

### ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

- เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดียให้มากขึ้น เนื่องจากสถิติในปี 2565 ของ We Are Social พบว่าคนไทยมีการใช้โซเชียลมีเดียมากถึง ร้อยละ 81 โดยเป็นเฟซบุ๊ก ร้อยละ 93 และไลน์ ร้อยละ 88 รวมถึงแอปพลิเคชันติดต่อก ซึ่งปัจจุบันเป็นสื่อที่กำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ดังนั้น หากเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางดังกล่าวให้มากขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

- มีแชทบอทสำหรับการตอบคำถามเบื้องต้น ในช่องทางการสื่อสารหลักของ สว.

### ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ

- ปรับลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน เช่น การกรอกข้อมูล ลงทะเบียน และนำส่งเอกสาร ให้ครบถ้วนภายในจุดเดียว แล้วมีการส่งต่อข้อมูล/เอกสาร ระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการไม่ต้องกรอกข้อมูลและยื่นเอกสารใหม่หลายครั้ง

- ควรมีการแจ้งกระบวนการและระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้า อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และมีช่องทางให้สามารถตรวจสอบความคืบหน้าได้

### ด้านรูปแบบกิจกรรม/โครงการ

- จัดกิจกรรมในลักษณะการรวมกลุ่มผู้ประกอบการในกลุ่มเดียวกัน เช่น กิจกรรมของกลุ่มธุรกิจเดียวกัน กิจกรรมภายในพื้นที่/จังหวัดเดียวกัน เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถต่อยอดไปสู่การสร้างเครือข่ายได้

- กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เข้าร่วมโครงการให้มีความเหมาะสม เพื่อเป็นการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของโครงการ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมมากที่สุด และมีการแนะนำ/ส่งต่อ ผู้ประกอบการให้เข้าร่วมโครงการที่เหมาะสม/ตรงกับความต้องการ

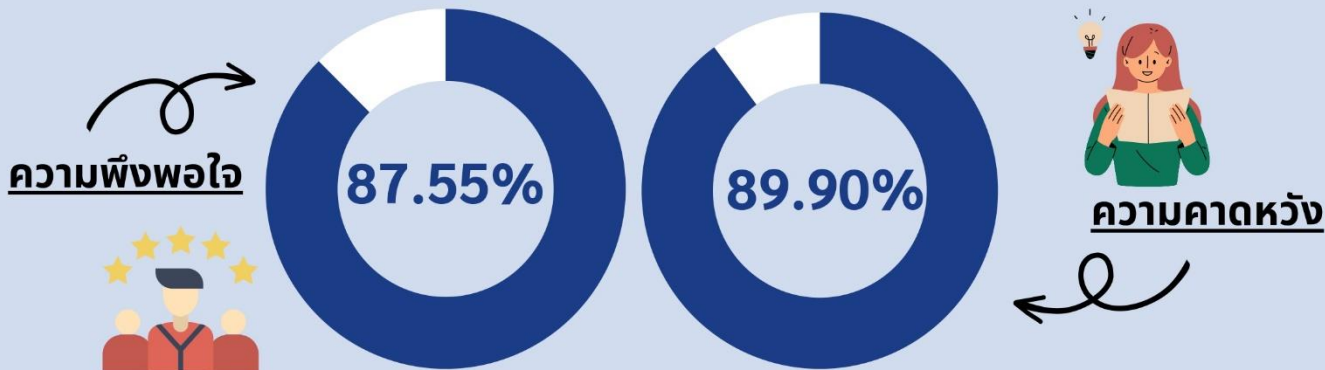
### ด้านการบริหารจัดการองค์กร

ปรับปรุงระบบการทำงานภายใน และกฎระเบียบต่างๆ ให้เอื้อต่อการทำงาน และมีความยืดหยุ่นสามารถดำเนินงานได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น

# การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566

(จำนวนผู้ตอบ 2,038 ราย)

## ความพึงพอใจและความคาดหวัง ในภาพรวม



## ความพึงพอใจและความคาดหวัง จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



### ผู้ประกอบการ MSME

ความพึงพอใจ 87.45%

ความคาดหวัง 89.77%



### หน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง

ความพึงพอใจ 93.33%

ความคาดหวัง 94.67%



### หน่วยงานพันธมิตร

ความพึงพอใจ 90.67%

ความคาดหวัง 94.67%



### คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการฯ

ความพึงพอใจ 85.00%

ความคาดหวัง 88.00%



### หน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน

ความพึงพอใจ 80.00%

ความคาดหวัง 80.00%





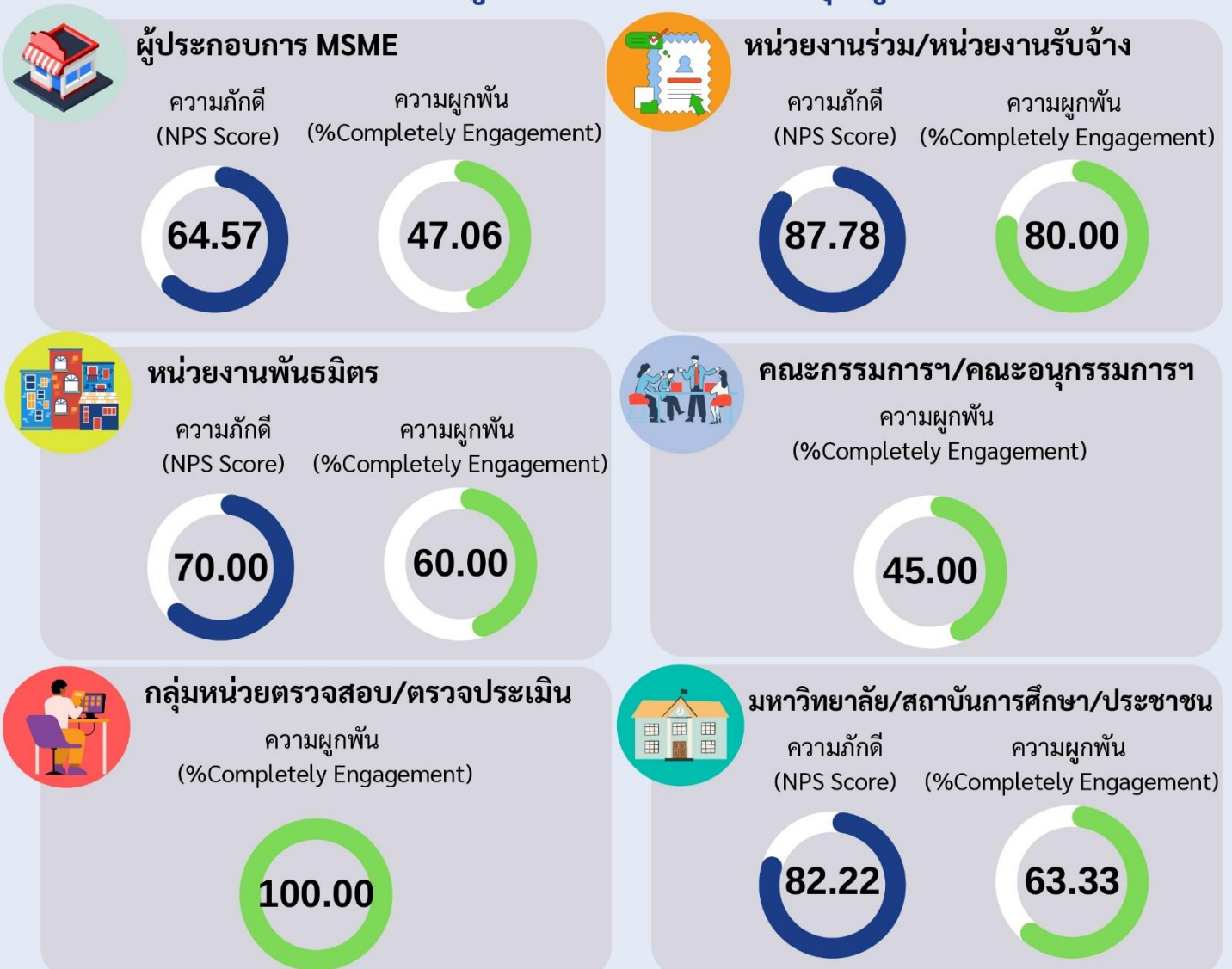
# การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566

(จำนวนผู้ตอบ 2,038 ราย)

## ความภักดี และความผูกพัน ในภาพรวม



## ความภักดี และความผูกพัน จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) เป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 มีบทบาทและหน้าที่หลักในการเสนอแนะนโยบายและแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศ ให้เงินช่วยเหลืออุดหนุนเพื่อการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นศูนย์กลางประสานระบบการทำงานของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ รวมทั้งมีหน้าที่ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และติดตามประเมินผล รายงานผลต่อรัฐบาล ทั้งนี้ เพื่อผลักดันและขับเคลื่อนการส่งเสริมให้เกิดความต่อเนื่องและเป็นไปในทางเดียวกัน

สสว. ได้รับการจัดสรรงบประมาณประจำปี ในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สสว. เพื่อสนับสนุนส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (MSME) ในการเข้ารับบริการ/เข้าร่วมโครงการต่างๆ จาก สสว. รวมทั้งการประสานความร่วมมือ หรือติดต่อประสานงาน กับหน่วยงานทั้งส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME ตลอดจนการเป็นแหล่งข้อมูล สถานการณ์และการบริการองค์ความรู้ ดังนั้น เพื่อให้กลไกการส่งเสริม MSME และการดำเนินงานต่างๆ ของ สสว. มีประสิทธิภาพและสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สสว. จึงได้มอบหมายให้บริษัท รีเสิร์ช ดีไซน์ จำกัด เป็นที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566 เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากยิ่งขึ้น

#### 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566
- 2) นำผลการสำรวจไปเป็นปัจจัยนำเข้า (Input) ในการจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของ สสว. ในระยะต่อไป

#### 1.3 ผลที่ต้องการได้รับ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566 พร้อมบทสรุปผู้บริหาร 1 รายงาน

#### 1.4 ขอบเขตของงาน

1) จัดทำแผนการดำเนินงานให้ครบถ้วนและครอบคลุมตามขอบเขตการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ตามข้อ 2) – 10) และให้เป็นไปตามกำหนดเวลา

2) กำหนดกรอบแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง วิธีการดำเนินงาน และศึกษาแผนปฏิบัติการของ สสว. ประจำปี 2566 รายละเอียดของงาน/โครงการที่จะดำเนินการสำรวจ เช่น หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย ผลผลิต แผนการดำเนินงาน เป็นต้น

3) ศึกษารายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. เพื่อเป็นข้อมูลในการจำแนกและกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะดำเนินการสำรวจ รวมทั้งศึกษาแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ในอดีต และแบบสอบถามของหน่วยงานอื่นที่มีการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดข้อคำถามในการสำรวจ

4) กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ วิธีการสุ่มตัวอย่าง และจำนวนตัวอย่าง จำนวนรวมไม่น้อยกว่า 2,000 ราย จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวิธีการนั้นต้องเป็นไปตามหลักการทางสถิติ ทั้งนี้ จำนวนตัวอย่างสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ขึ้นอยู่กับบริบทและสถานการณ์ ณ ช่วงเวลาที่ดำเนินการสำรวจ พร้อมทั้งกำหนดเครื่องมือและวิธีการสำรวจข้อมูลที่เหมาะสม

5) สร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจ โดยข้อคำถามอย่างน้อยต้องประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความคาดหวัง ความภักดี และความผูกพัน ที่ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ อย่างเหมาะสม โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามหลักการทางสถิติ และส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิด เพื่อรับทราบปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ ความต้องการ เป็นต้น และต้องมีข้อคำถามการยินยอมให้ข้อมูล และยินยอมให้นำข้อมูลมาใช้และเปิดเผยเพื่อการประมวลผล และเผยแพร่เพื่อการสำรวจฯ

ทั้งนี้ แบบสอบถามต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาก่อนนำไปทดสอบ

6) นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการที่เหมาะสมและเป็นไปตามหลักการทางสถิติ พร้อมทั้งสรุปผลการทดสอบ โดยที่ สสว. สามารถตรวจสอบผู้ตอบแบบสอบถามได้

กรณีทดสอบแล้วมีการปรับปรุงแบบสอบถาม แบบฯ ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาก่อนนำไปสำรวจ

7) ดำเนินการสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มเป้าหมายให้ครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนดไว้ โดยที่ สสว. สามารถตรวจสอบผู้ตอบแบบสอบถามได้ วิเคราะห์ผลการสำรวจให้เป็นไปตามหลักการทางสถิติ โดยผลการสำรวจต้องมีทั้งรูปแบบของค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ นำเสนอผลการสำรวจระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความคาดหวัง ความภักดี และความผูกพัน ในภาพรวม และจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามรายโครงการ หรือตามมิติอื่น ๆ โดยมีการวิเคราะห์วิจารณ์ที่อ้างอิงแนวคิดและทฤษฎีตามหลักวิชาการ ของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม รวมทั้งนำเสนอปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความแตกต่างของผลสำรวจความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มเป้าหมายด้วย

8) สรุปผลการสำรวจ ประเด็นปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ ความต้องการ ความคาดหวัง และแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานและให้บริการของ สสว. โดยลำดับความสำคัญ ความจำเป็น ความเร่งด่วน ให้ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9) จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์พร้อมบทสรุปผู้บริหารที่ครอบคลุมเนื้อหาตามขอบเขตการดำเนินงานตามข้อ 1) – 8) พร้อม Infographic สรุปผลการสำรวจฯ

10) จัดประชุมเพื่อเผยแพร่ผลการสำรวจฯ จำนวน 1 ครั้ง ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ขึ้นอยู่กับบริบทและสถานการณ์ โดยมีบุคลากร สสว. ประกอบด้วย ผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมรับฟังไม่น้อยกว่า 25 ราย

## บทที่ 2

### ขั้นตอนและแผนการดำเนินงาน

#### 2.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566 ใช้วิธีสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นหลัก กำหนดจำนวนตัวอย่างรวมไม่น้อยกว่า 2,000 ราย-โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน 5 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

##### ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ และรายละเอียดต่างๆ เพื่อกำหนดกรอบแนวคิด

- ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการ (SERVQUAL Model) ความความภักดีของผู้มาใช้บริการ (Customer Loyalty) และความผูกพันของผู้มาใช้บริการ (Customer Engagement)
- กำหนดกรอบแนวคิดในการสำรวจ

##### ขั้นตอนที่ 2 การศึกษารายละเอียดที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำแบบสอบถาม กำหนดกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสำรวจ

- ศึกษาข้อมูลแผนปฏิบัติการของ สสว. ประจำปี 2566
- ศึกษารายงานวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมของกองทุนส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประจำปีบัญชี 2562 (Voice of Stakeholder : VOS)
- ศึกษารายละเอียดของงาน/โครงการของ สสว. (สสว.100) ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2566
- ศึกษาแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ในอดีต และแบบสอบถามของหน่วยงานอื่น
- เข้าสัมภาษณ์หน่วยงานรับผิดชอบงาน/โครงการ ที่ สสว. ดำเนินการ ภายใต้กิจกรรม/โครงการ ปีงบประมาณ 2566 เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนประชากร (N) และข้อมูลสำหรับการจัดทำแบบสอบถาม
- กำหนดจำนวนตัวอย่าง (n) ตามวิธีการทางสถิติให้มีความครอบคลุมทั้งมิติของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และงาน/โครงการที่สำรวจ

- กำหนดวิธีการสำรวจในรูปแบบต่างๆ ดังนี้
  - การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยพนักงานสัมภาษณ์โทรศัพท์สัมภาษณ์ตามรายชื่อที่กำหนด และบันทึกข้อมูลลงในแบบสอบถามออนไลน์
  - การสำรวจแบบออนไลน์ ในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลต้องการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง จะส่ง Link หรือ QR Code สำหรับตอบแบบสอบถาม ให้ผ่านทางอีเมล หรือช่องทางอื่นๆ ตามความสะดวกของผู้ให้ข้อมูล
  - การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า กรณีที่มีการจัดงานกิจกรรม/โครงการ ระหว่างที่ดำเนินการสำรวจ จะทำการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล
  - การสัมภาษณ์เชิงลึก ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าหรือการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (ขึ้นอยู่กับความสะดวกของผู้ให้ข้อมูล) ในกลุ่มผู้ประกอบการ MSME ที่มีการให้คะแนนความพึงพอใจน้อย จำนวน 15 – 20 ตัวอย่าง

### ขั้นตอนที่ 3 การจัดทำแบบสอบถาม และทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

- จัดทำแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการศึกษา มาเป็นแนวทางในการกำหนดข้อคำถามให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้
- นำเสนอแบบสอบถามต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเพื่อพิจารณา ขอความเห็นชอบในการนำแบบสอบถามไปทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม (Pre-Test) โดยมีแนวทางการทดสอบ ดังนี้
  - การทดสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ด้วยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence: IOC) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความสอดคล้องในการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ได้แก่ ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแบบสอบถามว่าข้อคำถามตรงตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจหรือไม่
  - การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 30 ตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)
    - ปรับปรุงแบบสอบถามตามแนวทางที่ได้จากการทดสอบ
    - สรุปผลการทดสอบ และนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเพื่อพิจารณา ขอความเห็นชอบในการนำไปใช้เก็บข้อมูล
    - จัดทำแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) และจัดพิมพ์แบบสอบถามในรูปแบบกระดาษเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มทางเลือกในการตอบแบบสอบถามตามความเหมาะสมของสถานการณ์

## ขั้นตอนที่ 4 การเก็บข้อมูลภาคสนาม ตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานผลการสำรวจ

- ประชุมชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับแบบสอบถามกับทีมงานภาคสนาม เพื่อทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการสำรวจ แบบสอบถาม กระบวนการทำงาน การปฏิบัติตัวในงานภาคสนาม และการแก้ปัญหาเบื้องต้น

- ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีหัวหน้าทีมคอยสังเกตการณ์ เพื่อคอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งควบคุมการทำงานให้ได้มาตรฐาน

- ตรวจสอบคุณภาพข้อมูล (QC) ของพนักงานสัมภาษณ์ทุกคน โดยการสุ่มตรวจสอบกับไปยังผู้ให้ข้อมูลอีกครั้ง (Call back check) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายที่ถูกต้องและเป็นการยืนยันตัวตนของผู้ให้ข้อมูล

- ลงรหัสข้อมูล (Code) และบันทึกข้อมูล ของคำถามปลายเปิด

- ตรวจสอบความสมบูรณ์และความสอดคล้องของข้อมูลของแบบสอบถามทุกชุด ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

- วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติต่างๆ ดังนี้

- วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าผลต่าง (Gap) ระหว่างคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจโดยเป็นการวิเคราะห์ทั้งในภาพรวม และจำแนกในมิติต่างๆ

- วิเคราะห์ความภักดี โดยใช้หลักการ “Net Promoters Score (NPS)”

- วิเคราะห์ความผูกพัน โดยใช้หลักการ “%Completely Engaged Customers”

- วิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ระหว่างความพึงพอใจรายด้านต่อความพึงพอใจโดยรวม เพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจ

- วิเคราะห์ Segmentation Analysis โดยใช้เทคนิค K-Means ซึ่งจะเป็นการวิเคราะห์ร่วมกันระหว่างคะแนนความพึงพอใจ และคะแนนความภักดี เพื่อจำแนกประเภทผู้รับบริการ ออกเป็น 4 กลุ่มตามระดับความพึงพอใจ และระดับความภักดี

**ตารางที่ 2- 1 สถิติ/วิธีการ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

| สถิติ/วิธีการ   | คำอธิบาย  | การแปลผลข้อมูล   |
|---|---|--|
| ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)         | เป็นการนับข้อมูลที่เกิดขึ้น โดยนำข้อมูลที่เหมือนกันมารวมกัน แล้วสรุปว่าข้อมูลกลุ่มใดมีจำนวนเท่าไร และคิดเป็นสัดส่วนเท่าไร<br><b>วิธีการคำนวณ</b><br>$\frac{\text{จำนวนข้อมูลที่เหมือนกัน}}{\text{จำนวนข้อมูลทั้งหมด}} \times 100$ | จำนวนและร้อยละของข้อมูล เช่น<br>- ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง<br>- ประเด็นความไม่พึงพอใจ<br>- ปัญหาหรืออุปสรรคในการประสานงานกับ สสว.<br>เป็นต้น |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                                      | เป็นค่ากลางของข้อมูล ที่ใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลทั้งหมด<br><b>วิธีการคำนวณ</b><br>$\frac{\text{ผลรวมของคะแนนในแต่ละข้อคำถาม}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$  | - ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง<br>- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ   |
| ค่าผลต่าง (Gap) ระหว่างคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจ | เป็นการหาผลต่างระหว่างคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจ<br><b>วิธีการคำนวณ</b><br>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ — ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง  | ความแตกต่างของคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจ   |
| ค่าความภักดี “Net Promoters Score: NPS”               | เป็นการหาค่าสุทธิของความภักดี<br><b>วิธีการคำนวณ</b><br>ร้อยละของผู้ที่ให้คะแนน 9 และ 10<br>- ร้อยละของผู้ที่ให้คะแนน 0 ถึง 6   | ค่าความภักดี   |
| ค่าความผูกพัน “% Completely Engaged Customers”        | เป็นการหาค่าความผูกพันสมบูรณ์<br><b>วิธีการคำนวณ</b><br>$\frac{\text{จำนวนผู้ที่ให้คะแนนในระดับ 5 ของทุกข้อคำถาม}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$  | ค่าความผูกพัน  |



| สถิติ/วิธีการ                                    | คำอธิบาย   | การแปลผลข้อมูล  |
|--|--|---|
| ค่าสหสัมพันธ์<br>(Correlation<br>Analysis)       | เป็นการดูทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เป็นตัวบ่งชี้ถึงความสัมพันธ์ มีค่าอยู่ระหว่าง -1.0 ถึง +1.0<br>- ค่าใกล้ -1.0 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมากในเชิงตรงกันข้าม<br>- ค่าใกล้ +1.0 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันโดยตรงอย่างมาก<br>- ค่าใกล้ 0 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันน้อย | ใช้สำหรับดูความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจรายด้าน และความพึงพอใจโดยรวม เพื่อดูว่าความพึงพอใจด้านไหนที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวม และมีความสัมพันธ์ในระดับใด  |
| Segmentation<br>Analysis โดยใช้เทคนิค<br>K-Means | เป็นการวิเคราะห์จำแนกประเภทผู้รับบริการ ออกเป็น 4 กลุ่ม ตามระดับความพึงพอใจ และระดับความภักดี  | กลุ่มที่ 1 มีความภักดีต่ำและความพึงพอใจต่ำ มีแนวโน้มที่จะกลายเป็นอดีตลูกค้า<br>กลุ่มที่ 2 มีความภักดีต่ำและความพึงพอใจสูง เป็นกลุ่มปัจจุบัน<br>กลุ่มที่ 3 มีความภักดีสูงและความพึงพอใจต่ำ เป็นกลุ่มปัจจุบัน<br>กลุ่มที่ 4 มีความภักดีสูงและความพึงพอใจสูง เป็นกลุ่มลูกค้าหลัก |

ทั้งนี้ สถิติ/วิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะได้กล่าวถึงในเล่มถัดไป

- กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผลของข้อคำถามที่ใช้มาตรวัด 5 ระดับ (5 Likert Scale) ดังนี้

#### เกณฑ์การให้คะแนน

|   |         |
|---|---------|
| ความคิดเห็น/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ ใช้มาตรวัด 5 ระดับ ดังนี้ |         |
| ความคิดเห็น/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ น้อยที่สุด                | 1 คะแนน |
| ความคิดเห็น/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ น้อย                      | 2 คะแนน |
| ความคิดเห็น/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ ปานกลาง                   | 3 คะแนน |
| ความคิดเห็น/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ มาก                       | 4 คะแนน |
| ความคิดเห็น/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ มากที่สุด                 | 5 คะแนน |

### การแปลผล

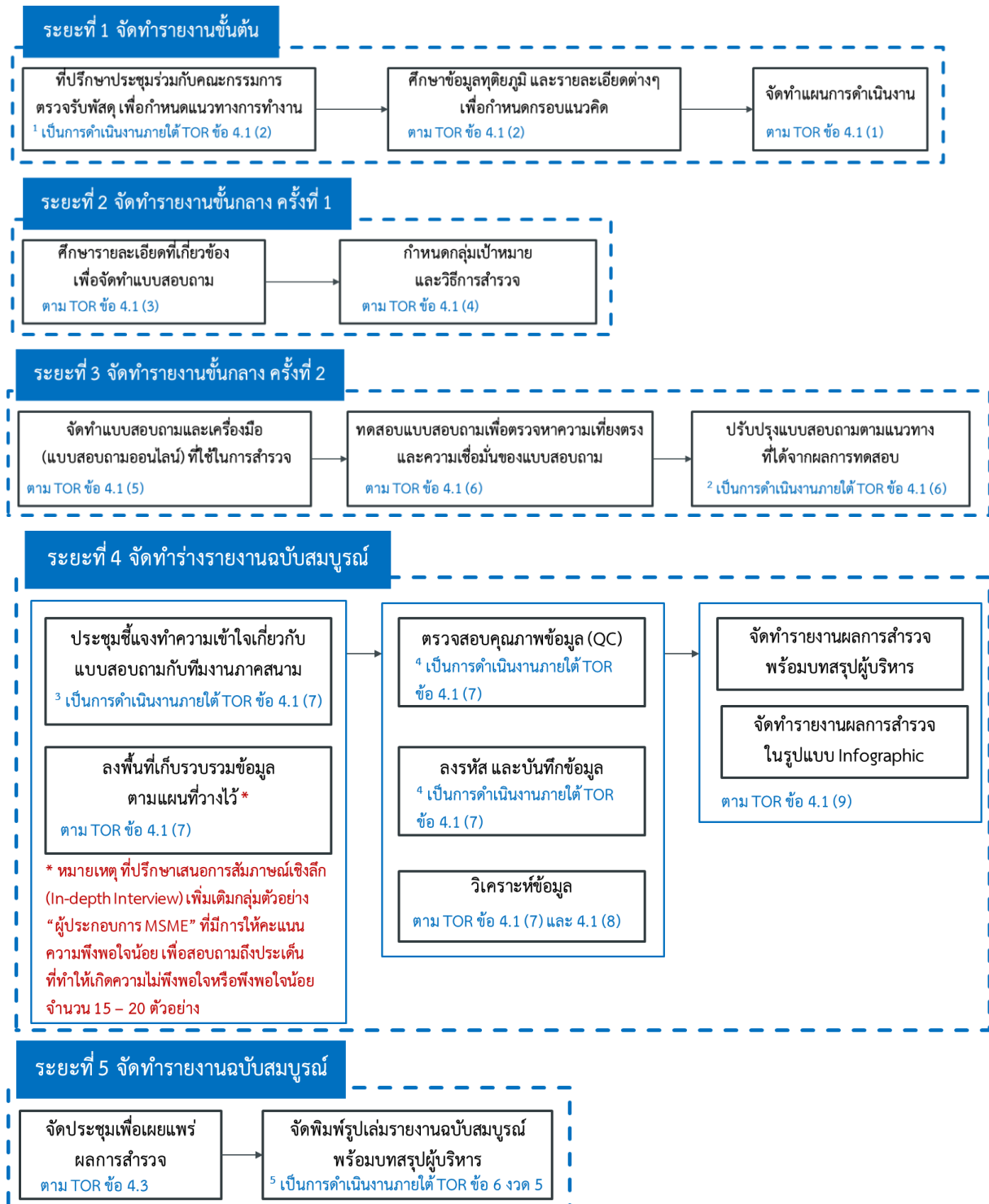
แปลผลจากคะแนนเฉลี่ย โดยการแบ่งเป็นช่วงอันตรภาคชั้นละ 0.8 (ใช้สูตร 5-1/5)  
 คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง เห็นด้วย/คาดหวัง/พึงพอใจ น้อยที่สุด  
 คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง เห็นด้วย/คาดหวัง/พึงพอใจ น้อย  
 คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง เห็นด้วย/คาดหวัง/พึงพอใจ ปานกลาง  
 คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง เห็นด้วย/คาดหวัง/พึงพอใจ มาก  
 คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วย/คาดหวัง/พึงพอใจ มากที่สุด

- จัดทำรายงานผลการสำรวจพร้อมบทสรุปผู้บริหาร และ Infographic

### ขั้นตอนที่ 5 การจัดประชุมเพื่อเผยแพร่ผลการสำรวจ

จัดประชุมเพื่อเผยแพร่ผลการสำรวจฯ จำนวน 1 ครั้ง ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ขึ้นอยู่กับบริบทและสถานการณ์ โดยมีบุคลากร สสว. ประกอบด้วย ผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมรับฟังไม่น้อยกว่า 25 ราย

## 2.2 แผนการดำเนินงาน



ภาพที่ 2 - 1 แผนการดำเนินงาน การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว.

ประจำปีงบประมาณ 2566

- 1 ที่ปรึกษาประชุมร่วมกับคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เพื่อกำหนดแนวทางการทำงาน เป็นการดำเนินงานภายใต้ TOR ข้อ 4.1 (2)
- 2 การปรับปรุงแบบสอบถามตามแนวทางที่ได้จากผลการทดสอบ เป็นการดำเนินงานภายใต้ TOR ข้อ 4.1 (6) คือ ในกรณีทดสอบแล้วมีการปรับปรุงแบบสอบถาม แบบฯ ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาก่อนนำไปสำรวจ
- 3 การประชุมชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับแบบสอบถามกับทีมงานภาคสนาม เป็นการดำเนินงานภายใต้ TOR ข้อ 4.1 (7) คือ ดำเนินการสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มเป้าหมายให้ครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนดไว้
- 4 การตรวจสอบคุณภาพข้อมูล (QC) ลงรหัส และบันทึกข้อมูล เป็นการดำเนินงานภายใต้ TOR ข้อ 4.1 (7) คือ ดำเนินการสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มเป้าหมายให้ครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนดไว้
- 5 การจัดพิมพ์รูปเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์ พร้อมบทสรุปผู้บริหาร เป็นการดำเนินงานภายใต้ TOR ข้อ 6 วรรค 5 คือ การส่งมอบรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ที่ครอบคลุมเนื้อหาตาม TOR ข้อ 4.1 และ 4.3 เข้าเล่ม สันทอน พิมพ์ 4 สี ทั้งเล่ม



## บทที่ 3

### การทบทวนวรรณกรรม

#### 3.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจ

##### 3.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ (Service)

###### ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจสนองความต้องการแก่ลูกค้า ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการบริการได้ ไม่แน่นอน ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของผู้ให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

###### ลักษณะเฉพาะของการบริการ

Kotler (2003) ได้แจกแจงลักษณะเฉพาะที่สำคัญของบริการไว้ 5 ลักษณะ ดังนี้

(1) มีลักษณะที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Abstract) ไม่สามารถแยกเป็นชิ้นได้เหมือนสินค้า การที่ผู้ใช้บริการจะทราบว่าบริการดีหรือไม่ดีนั้น ผู้รับบริการอาจจะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ

(2) ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability) การให้บริการ และการรับบริการของผู้ใช้บริการ นั้นไม่สามารถแยกออกจากกันได้ กล่าวคือ การผลิตบริการและการส่งมอบบริการมักจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ไม่เหมือนสินค้าที่สามารถผลิตเป็นสินค้าคงคลังเก็บไว้ได้ ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่หนึ่งรายจะสามารถบริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากการขายบริการเป็นการขายตรงจากเจ้าหน้าที่ไปยังลูกค้า ลักษณะเช่นนี้ มีผลทำให้การบริการทำได้ในขอบเขตที่จำกัด เพราะมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา

(3) มีลักษณะที่ไม่แน่นอน (Variability) ความไม่แน่นอน คือ ลักษณะสำคัญของการบริการ เพราะการบริการแต่ละครั้งจะมีความแตกต่างไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าการบริการนั้นเกิดขึ้นเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร ยิ่งไปกว่านั้น ยิ่งการบริการที่ต้องอาศัยคนในการให้บริการ ก็จะทำให้คุณภาพการบริการนั้นขึ้นกับองค์ประกอบด้านร่างกายและจิตใจของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วย ดังนั้น จึงเป็นการยากที่ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพก่อนการตัดสินใจใช้บริการ องค์การจึงต้องวางแผนควบคุมคุณภาพการบริการ โดยการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ รวมทั้งตรวจสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะได้ข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

(4) มีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) เนื่องจากงานบริการมีเงื่อนไขเรื่องเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้น ในช่วงเวลาหนึ่ง หากไม่มีผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการในช่วงเวลานั้น การบริการก็จะว่าง ซึ่งหมายถึง การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ในคลังสินค้าเหมือนสินค้าอื่นได้ ซึ่งถ้าความต้องการมีไม่แน่นอน ก็จะเกิดปัญหา เช่น ในช่วงเวลาหนึ่งของวัน จะมีผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่พอ แต่ในช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการไม่ค่อยเข้ามาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะว่าง และไม่สามารถเก็บสำรองไว้ได้

(5) ไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ (Ownership) เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการแล้ว ก็เป็นอันเสร็จสิ้น ไม่อาจครอบครองบริการนั้นได้ตลอดไป ซึ่งข้อนี้ แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างพื้นฐานระหว่างสินค้าและบริการ เพราะถ้าเป็นสินค้า เมื่อลูกค้าซื้อสินค้าแล้ว สินค้านั้นก็จะเป็นกรรมสิทธิ์ของลูกค้าตลอดไป

สรุปได้ว่า บริการ คือ สิ่งที่ไม่มิตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้รับบริการ/ ลูกค้า/ ผู้บริโภค) กับผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่/ระบบการจัดการบริการ/ เจ้าของกิจการ) ในการที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ

### หลักการให้บริการสาธารณะ

บดินทร์ธ บัวรอด (2559) อธิบาย ค่านิยมในการให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ว่าประกอบด้วย

(1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นหรือกีดกัน การให้บริการประชาชนทุกคนจะมีความเป็นปัจเจกบุคคลภายใต้มาตรฐานของการให้บริการแบบเดียวกัน

(2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในทางตรงข้าม หากการบริการไม่มีความตรงต่อเวลา ก็จะเป็นการยากที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้

(3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มารับบริการ (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ไม่เช่นนั้นความเสมอภาคและบริการที่ตรงต่อเวลาจะไม่มีประโยชน์ถ้าหากจำนวนของการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนไม่พึงพอใจในระยะยาวได้

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ต้องยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานให้บริการว่าจะหยุดบริการในช่วงใดก็ได้

(5) การให้บริการแบบก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยมีความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

### 3.1.2 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการ

#### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงหมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ใช้บริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ

#### องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้ และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริง ในแต่ละสถานการณ์

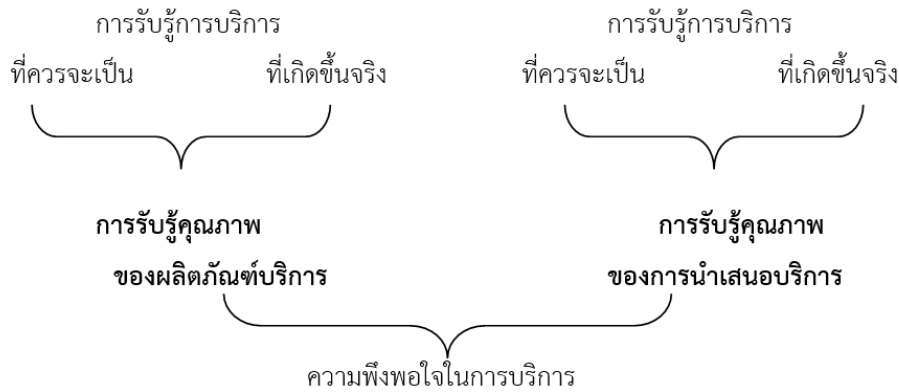
ระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะหรือบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด ซึ่งพันธกิจนี้เป็นบริการที่ผู้ใช้บริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการจึงสามารถแสดงดังแผนภาพ ต่อไปนี้



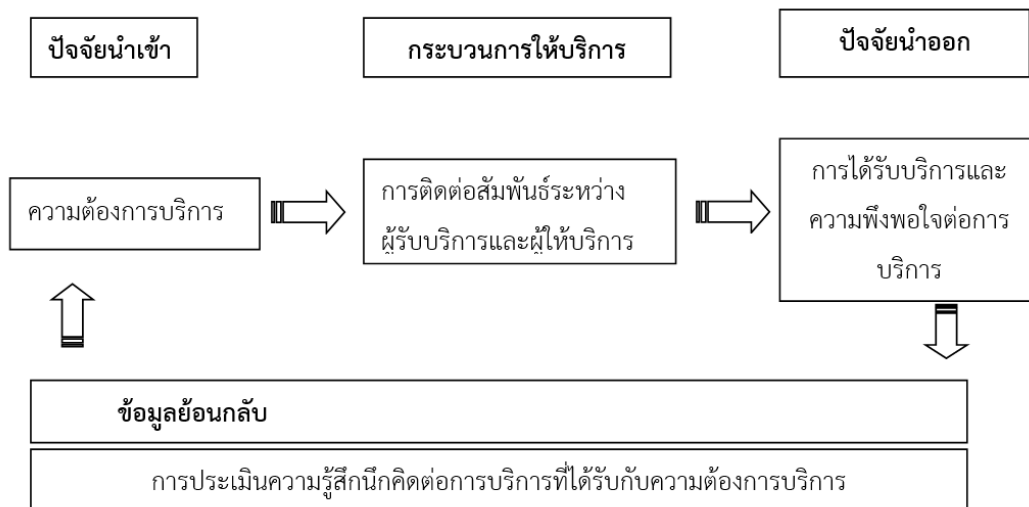


ภาพที่ 3 - 1 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ

### กระบวนการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็แรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้น จึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ

ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545)



ภาพที่ 3 - 2 แสดงกระบวนการให้บริการ

### 3.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ มีความสำคัญทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

#### 1. ความสำคัญในเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

1.1 สร้างความพอใจและความจงรักภักดี การให้บริการอย่างมีคุณภาพจะทำให้ผู้ใช้บริการ ตัดใจและรู้สึกพอใจต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ไม่คุ้นเคย และในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี ซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีนั้นเกิดได้ยากเต็มทีในยุคที่มีบริการ จากคู่แข่งให้เลือกมากมาย

1.2 การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ

1.3 คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลอย่างมากต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ เพราะเป็นสิ่ง ที่บอกถึงความคุ้มค่า

1.4 คุณภาพการบริการเป็นกลยุทธ์ถาวรที่สามารถแทนกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดได้ เพราะไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดล้วนไม่คงทน ซึ่งหลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจน คือ ผลิตภัณฑ์ในบริการธุรกิจหนึ่งๆ จะเหมือนกันหรือคล้ายกันมาก แต่สิ่งที่ช่วยให้ ผู้ใช้บริการมองเห็นความแตกต่างได้ คือ คุณภาพการให้บริการ ซึ่งเกิดขึ้นจากพนักงานทุกคนที่มอบการบริการ ผ่านกระบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้การบริการ ที่มีคุณภาพและได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

#### 2. ความสำคัญในเชิงปริมาณ ได้แก่

2.1 ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด เพราะการที่องค์กรต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาด จากการบริการย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงาน และสูญเสียลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ดังนั้นการสร้าง คุณภาพบริการย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ที่อาจจะเกิดขึ้นซ้ำได้ ซึ่งการหาลูกค้า ใหม่จะใช้เงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าเอาไว้

2.2 เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาด เพราะเมื่อผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการที่จะได้รับ แล้วว่าคุ้มค่า ก็ย่อมตัดสินใจเลือกใช้บริการได้ไม่ยาก ทำให้การเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดเป็นไปได้ ไม่ยากนัก

#### การประเมินคุณภาพบริการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายคำว่า คุณภาพ (Quality) ไว้ว่า คุณภาพ คือคุณค่าที่สอดคล้อง กับความต้องการ หรือความคาดหวังของลูกค้า (Crosby, 1979, Feigenbaum, 1951 as cited in Chiu, 2002; Parasuraman et al., 1985)

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ (Managing competitive differentiation) ในการสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจนั้น การสร้างบริการที่มีคุณภาพ ต้องมีความเข้าใจในองค์ประกอบที่จำเป็นในการสร้างคุณภาพบริการ และเข้าใจในความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ

การประเมินคุณภาพบริการโดยอาศัยมุมมองของลูกค้า จะทำให้องค์กรผู้ให้บริการทราบถึงความคาดหวังของผู้รับบริการมีความแตกต่างจากการรับรู้ของตนอย่างไร ซึ่งผู้บริหารองค์กรอาจไม่รู้ว่าบริการที่ถูกส่งมอบออกไปเป็นอย่างไร ไม่รู้ว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างไร สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคหรือไม่ และควรทำอย่างไรให้การบริการมีคุณภาพสูงขึ้น (Parasuraman et al., 1985)

การประเมิน คือ การเปรียบเทียบ “สิ่งที่เป็นอย่างอยู่” กับ “สิ่งที่ควรจะเป็น” (Weil & McClure, 1990) การประเมินจึงต้องมีหลักหรือกระบวนการที่ทำให้การประเมินถูกต้องและสอดคล้องกับความเป็นจริง

Parasuraman et al (1985) อธิบายว่า การประเมินคุณภาพการบริการ ทำได้โดยการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใด

การประเมินคุณภาพการบริการนั้นถือว่าเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) การวัดคุณภาพบริการจึงทำได้ยาก อย่างไรก็ตาม เครื่องมือที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นมาตรฐานของการประเมินคุณภาพบริการทางการตลาด คือ SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985, 1988, 1990) SERVQUAL ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้หาช่องว่างระหว่างความคาดหวัง (Customer expectation) และการรับรู้ในบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริง (Customer perception)

ปัจจุบันเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการของ SERVQUAL ถูกพัฒนาให้ประกอบด้วยมิติคุณภาพ 5 มิติ (Parasuraman et al., 1990) ดังตาราง

**ตารางที่ 3 - 1** แสดงมิติคุณภาพการบริการและนิยามของแต่ละมิติ

| มิติคุณภาพบริการ                                      | นิยาม  |
|---|--|
| 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)          | ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยสะท้อนให้เห็นจาก สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือและเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ถึงความตั้งใจของผู้ให้บริการ                     |
| 2. ความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability)          | ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ |
| 3. การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) | ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่รวมทั้ง ต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว   |

| มิติคุณภาพบริการ                           | นิยาม   |
|--|---|
| 4. ความเชื่อมั่นในการให้บริการ (Assurance) | ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ความสามารถดังกล่าวหมายถึงการที่ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด |
| 5. ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ (Empathy)   | ความสามารถในการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน  |

ในการประเมินคุณภาพการบริการนั้น ถ้าคะแนนการรับรู้บริการที่ได้รับจริงมากกว่าหรือเท่ากับ คะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการ (มีช่องว่างที่เกิดขึ้นน้อย) หมายถึง ผู้รับบริการได้รับบริการตรงกับความ ต้องการ แต่ถ้าคะแนนการรับรู้ต่ำกว่าคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการ (มีช่องว่างเกิดขึ้นมาก) จะหมายถึง ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ

### 3.1.4 แนวคิดความภักดีของผู้มาใช้บริการ (Customer Loyalty)

ความจงรักภักดีของลูกค้า หมายถึง ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้าหรือ ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอจนเกิดการซื้อซ้ำในตราสินค้านั้นๆ อย่างต่อเนื่อง และในระยะยาว อีกทั้งยังช่วยให้เกิดการบอกต่อให้ผู้บริโภคคนอื่นมาซื้อสินค้าและบริการอีกด้วย (เพ็ญญา แซ่แต้, 2555)

ความภักดีของผู้รับบริการในธุรกิจบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับระดับการแสดงออก ด้านกายภาพ ความคิด และอารมณ์ของลูกค้า ซึ่งมีผลทำให้ผู้รับบริการเกิดพฤติกรรมการใช้บริการ อย่างต่อเนื่อง เกิดความภักดี และเป็นตัวเลือกแรกในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ (Patterson, et al., 2006; Bowden, 2009)

จากความหมายที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความภักดี หมายถึง ข้อผูกพันที่เกิดจากความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับ และจะเกิดการซื้อซ้ำหรือกลับมาใช้บริการ อย่างต่อเนื่องตลอดจนเกิดการบอกต่อในสิ่งที่ดีและสิ่งที่ประทับใจให้ผู้ให้บริการคนอื่นมาใช้บริการ

ความภักดีจากมุมมองของการตลาด ประกอบด้วยความภักดีทางอารมณ์ และความภักดีทางพฤติกรรม

1. การภักดีทางอารมณ์ เป็นมุมมองเชิงจิตวิทยา (Psychological) ซึ่งมองถึงความภักดีในตราสินค้า ซึ่งก็คือ ตราที่ทำให้ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีและผูกพันด้วยเป็นอย่างมาก ซึ่งทัศนคติที่ดีกับตราสินค้านั้น เกิดจาก 3 ส่วนที่สำคัญ คือ ความเชื่อมั่น (Confidence) การเข้าไปอยู่กลางใจผู้บริโภค (Centrality) และการเข้าถึงได้โดยง่าย (Accessibility)

2. การภักดีทางพฤติกรรม จะประเมินได้จากการซื้อ (Purchase Behavior) หรือการใช้บริการ ซึ่งเป็นความหมายที่ถูกนำมาใช้บ่อย เพราะสามารถเห็นและวัดได้ง่าย ซึ่งรูปแบบของความประพฤติที่จะเป็น ที่สังเกตได้ เช่น อัตราการกลับมาใช้บริการ ความถี่ความบ่อยของการใช้บริการ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การพิจารณาจากการซื้อซ้ำหรือการใช้บริการซ้ำ อาจจะมีข้อจำกัดเพราะการซื้อซ้ำหรือการใช้บริการซ้ำของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการรายหนึ่ง อาจจะไม่ได้มาจากความภักดีในสินค้าหรือบริการก็เป็นได้ โดยการเลือกใช้นั้น อาจเกิดขึ้นจากการไม่มีอย่างอื่นเลือกเลย ทำให้ต้องบริโภคหรือใช้บริการอยู่ตราสินค้าเดียว (Blair, Armstrong & Murphy, 2003)

โดยสรุป สิ่งที่แสดงถึงความภักดีทางอารมณ์และความภักดีทางพฤติกรรม มีดังนี้

1. พฤติกรรมซื้อซ้ำ (Repurchase behavior) แสดงถึงความภักดีที่ลูกค้ามีให้ต่อผู้ให้บริการ
2. คำบอกเล่า (Words of mouth) หรือ การเป็นผู้สนับสนุน (Advocacy) หมายถึง ความเต็มใจที่ลูกค้าให้การสนับสนุนสินค้าและบริการ จนทำให้มีการแนะนำสินค้าและบริการดังที่ตนคิดว่ามีชื่อเสียงและยอมจ่ายเงินไปแล้ว ให้แก่บุคคลรอบข้าง โดยหากผู้บอกเล่ามีความผูกพันก็จะส่งผลเชิงบวกต่อผู้ให้บริการ

การบอกต่อและการให้การสนับสนุนนี้จะช่วยลดความไม่แน่นอนลงไปได้ โดยเฉพาะบริการที่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้

3. ช่วงเวลาที่ผู้บริการเลือกรับบริการ (Period of usage) คือ เป็นการวัดว่าการเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความผูกพันในระยะยาว

4. ความไม่หวั่นไหวต่อราคาที่เปลี่ยนแปลง (Price tolerance) คือ หากผู้ให้บริการอื่นกำหนดราคาให้บริการต่ำลง หรือราคาของผู้ให้บริการเดิมสูงขึ้น ผู้ใช้บริการก็ยังคงเลือกใช้บริการของผู้ให้บริการเดิม และราคาไม่ส่งผลต่อการเลือกของผู้ใช้บริการ

5. ความตั้งใจซื้อซ้ำ (Repurchase intention) เป็นการเลือกใช้บริการเดิมเป็นประจำ

6. ความชอบมากกว่า (Preference) ผู้รับบริการจะแสดงความชอบมากกว่าให้เห็น

7. การลดตัวเลือก (Choice reduction behavior) ผู้ใช้บริการจะหาข้อมูลเพื่อให้ตัดสินใจน้อยลงลดตัวเลือกอื่นๆ ไป

8. การเป็นอันดับแรกในใจ (Top of mind) ผู้ใช้บริการจะเลือกใช้บริการของผู้ให้บริการนั้นเป็นอันดับแรกเสมอ และไม่รู้สึกรู้สีกว่าต้องใส่ใจในข้อปลีกย่อย หากใช้บริการจากธุรกิจแห่งนี้ (Bourdeau, 2005)

สรุปได้ว่า ความภักดีของผู้ใช้บริการจะแสดงออกถึงความมั่นคงของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการ กล่าวได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีความภักดีจะเป็นลูกค้าของเราในระยะยาว จึงควรสร้างความภักดีให้เกิดขึ้นกับลูกค้าให้ได้มากที่สุด โดยความภักดีเกิดขึ้นจากเหตุผลทางกายภาพ ความคิด และอารมณ์ ซึ่งเป็นเรื่องยากที่จะชี้เฉพาะว่าจะทำอย่างไร ผู้ให้บริการจึงต้องรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการและพยายามพัฒนาการให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

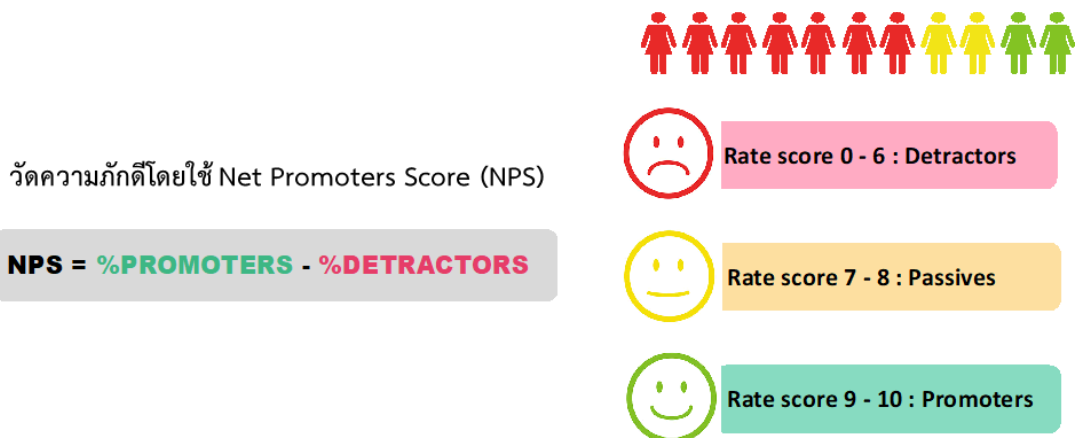
### การวัดความภักดีด้วย Net Promoter Score (NPS)

Net Promoter Score (NPS) หรือดัชนีของลูกค้า ผู้ซึ่งจะแนะนำองค์กรหรือแบรนด์ของเราต่อคนรอบข้าง สามารถสะท้อนถึงความพึงพอใจ ใช้ชี้วัดข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) ได้ โดยเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่ยอมรับในปัจจุบัน สำหรับการวัดผลเรื่องของคุณภาพบริการต่อความผูกพันระยะยาวของลูกค้าซึ่งในสาขามือถือต่างๆ ที่นำ NPS มาใช้เป็นเครื่องมือวัดผลอยู่ไม่น้อย

NPS เป็นแนวคิดที่ได้รับการพัฒนาจาก Fred Reichheld โดยบริษัทที่ปรึกษาชั้นนำ Bain & Company, and Satmetrix (และได้ถูกจดทะเบียน Registered Trademark ไปแล้ว) โดยแนวคิดนี้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสาร Harvard Business Review ในปี 2003 ในบทความชื่อ ‘The one number you need to grow’

สำหรับมาตรวัดที่ใช้ในการประเมินนั้นจะมีการตั้งคำถามความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและต่อระบบบริการ โดยมีค่าคะแนนให้เลือกตั้งแต่ 0 ไปจนถึง 10 แล้วนำมาแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 3 กลุ่มประกอบด้วย

- 1) กลุ่มลูกค้าที่จะสนับสนุนองค์กร (Promoters) คือกลุ่มที่ให้คะแนน 9 - 10 กลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มลูกค้าที่ภักดี นอกจากจะซื้อหรือใช้บริการขององค์กรแล้ว ยังเป็นผู้ที่จะแนะนำสินค้าหรือบริการขององค์กรต่อไปด้วย
- 2) กลุ่มลูกค้าที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปจากองค์กรหากพบสินค้าหรือบริการที่ดีกว่า (Passives) คือกลุ่มที่ให้คะแนน 7 - 8 กลุ่มนี้จะไม่ค่อยภักดีต่อองค์กรมากนัก และอาจถูกชักจูงจากคู่แข่งได้ง่าย
- 3) กลุ่มลูกค้าที่ไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการขององค์กร (Detractors) คือกลุ่มที่ให้คะแนนตั้งแต่ 0 - 6 กลุ่มนี้นอกจากจะไม่แนะนำสินค้าหรือบริการขององค์กรแล้ว ยังเป็นกลุ่มที่อาจทำลายชื่อเสียงขององค์กรด้วย กลุ่มนี้อาจจะยังคงซื้อสินค้าและบริการจากองค์กรอยู่แต่ด้วยความจำเป็น เช่น ไม่มีทางเลือกอื่น เป็นต้น



ภาพที่ 3 - 3 แนวทางการวัดความภักดีโดยใช้ Net Promoters Score (NPS)

### เกณฑ์ในการประเมิน Net Promoter Score (NPS)

หลังจากการคำนวณค่า Net Promoter Score (NPS) หรือดัชนีของลูกค้าผู้ซึ่งจะแนะนำองค์กรหรือแบรนด์ของเราต่อคนรอบข้างแล้ว สามารถแปลผลตามเกณฑ์ในการประเมิน NPS ของประเทศสหรัฐอเมริกาได้ ดังนี้

#### ตารางที่ 3 - 2 การแปลผลค่า Net Promoter Score (NPS)

| คะแนน NPS  | การแปลผล   |
|------------|--|
| -100 ถึง 0 | องค์กรควรมีการปรับปรุงเรื่องความภักดีกับลูกค้า (Needs Improvement) |
| 1 ถึง 30   | ลูกค้ามีความภักดีต่อองค์กรดี (Good)                                |
| 31 ถึง 70  | ลูกค้ามีความภักดีต่อองค์กรดีมาก (Good)                             |
| 71 ถึง 100 | ลูกค้ามีความภักดีต่อองค์กรอย่างยอดเยี่ยม (Excellent)               |

ทั้งนี้ “Retently” ซึ่งเป็นองค์กรผู้ให้บริการ Software ในการวัดความภักดีของลูกค้า ของประเทศสหรัฐอเมริกา ได้มีการรวบรวมคะแนนความภักดี เปรียบเทียบรายอุตสาหกรรมไว้ดังนี้



ภาพที่ 3 - 4 เปรียบเทียบ Net Promoter Score (NPS) รายอุตสาหกรรม ของประเทศสหรัฐอเมริกา ปี 2565

ที่มา : <https://www.retently.com/blog/good-net-promoter-score/>

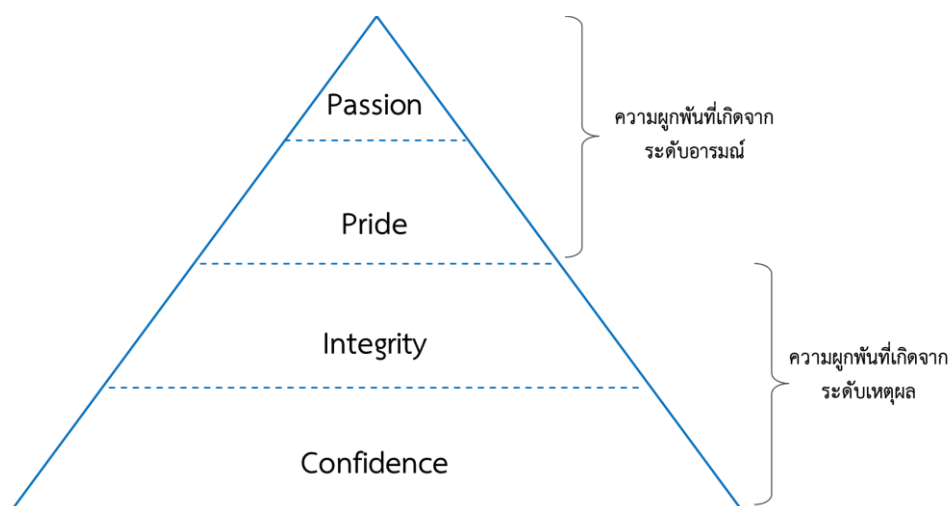
### 3.1.5 แนวคิดความผูกพันของผู้มาใช้บริการ (Customer Engagement)

Patterson, Yu and Ruyter (2006) ได้นิยามความผูกพันของลูกค้าไว้ว่า เป็นระดับความสัมพันธ์ทางกายภาพ องค์ความรู้ และความรู้สึกที่ได้รับจากการบริการขององค์กร โดยสอดคล้องกับ Vivek and Cooley (2010) ที่กล่าวว่า ความผูกพันของลูกค้าเกิดจากการมีส่วนร่วมของแต่ละบุคคลที่ได้รับจากกิจกรรม และข้อเสนอขององค์กรอย่างเต็มที่ โดยมีการริเริ่มความผูกพันนี้จากตัวลูกค้าและองค์กรไปพร้อมๆ กัน ในขณะที่ Hollebreek (2011) กล่าวว่า ความผูกพันของลูกค้าเป็นระดับสถานะทางจิตใจของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ทัศนคติ และบริบทแวดล้อมต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถูกกำหนดโดยระดับกิจกรรมในการปฏิสัมพันธ์กับทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้และพฤติกรรม

#### ระดับความผูกพันและกระบวนการที่ใช้ในการศึกษาความผูกพัน

การศึกษาของบริษัทวิจัย The Gallup Organization ของประเทศสหรัฐอเมริกาถึงระดับของความผูกพัน พบว่าระดับความผูกพันของลูกค้าแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่

- (1) ความมั่นใจ (Confidence) เป็นการสร้างให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและเชื่อถือในตัวองค์กร
- (2) ความซื่อสัตย์และความจริงใจ (Integrity) เป็นการสร้างให้ลูกค้ารู้สึกได้ว่าองค์กรมีความจริงใจและมีคุณธรรมในการให้บริการ
- (3) ความภูมิใจ (Pride) เป็นการสร้างให้ลูกค้ารู้สึกถึงความภูมิใจที่ได้ใช้สินค้าหรือบริการ
- (4) ความหลงใหล (Passion) เป็นการสร้างให้ลูกค้าเห็นเสน่ห์ของการใช้สินค้าหรือบริการจนทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าไม่มีอะไรที่จะสามารถมาแทนที่สินค้าหรือบริการที่ใช้อยู่ได้



ภาพที่ 3 - 5 แสดงระดับความผูกพันตามแนวคิดของบริษัทวิจัย Gallup Inc.

ที่มา : McEwen, W. J. (2005). *Married to the brand: Why consumers bond with some brands for life*, New York: Gallup Press, p.67.



โดยจากการศึกษาของ Gallup พบว่า ระดับความผูกพันของลูกค้ามีพื้นฐานมาจาก 2 ด้าน คือ (1) ด้านเหตุผล ได้แก่ ความมั่นใจ (Confidence) และความซื่อสัตย์และความจริงใจ (Integrity) และพื้นฐานด้านที่ (2) ด้านอารมณ์ ได้แก่ ความภูมิใจ (Pride) และความหลงใหล (Passion)

นำหลักการ “%Completely Engaged Customers” โดยคำนวณจากผู้มาใช้บริการที่ให้คะแนนความคิดเห็นในระดับ 5 (เห็นด้วยมากที่สุด) ของทุกข้อคำถาม

$$\% \text{Completely Engaged Customers} = \frac{\text{จำนวนผู้ที่ให้คะแนนในระดับ 5 ของทุกข้อคำถาม}}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}} \times 100$$

### 3.2 การทบทวนแผนปฏิบัติการของ สสว. ประจำปี 2566

#### บทบาทและหน้าที่ของ สสว.

ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 และพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 สสว. มีภารกิจหลักในการเสนอแนะนโยบายและยุทธศาสตร์ส่งเสริม SME ของประเทศ รวมถึงเป็นหน่วยงานกลางในการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริม MSME ให้เกิดความต่อเนื่องและสอดคล้องในทิศทางเดียวกัน ซึ่งบทบาทและหน้าที่ของ สสว. แบ่งออกเป็น 6 ด้านหลักดังนี้

1. MSME Policy : จัดทำนโยบายแผนการส่งเสริม SME เพื่อใช้เป็นกรอบการส่งเสริม MSME ของประเทศ กำหนดหลักเกณฑ์ ประเภท ขนาด ของ MSME รวมทั้งเสนอแนะปรับปรุงกฎหมายระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME ของประเทศ

2. MSME Action Plan : จัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริม SME ทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานในการส่งเสริม MSME ร่วมกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้อง

3. MSME Database/ Big Data : จัดทำฐานข้อมูล MSME และดัชนีชี้วัดทางเศรษฐกิจ เพื่อประโยชน์ในการกำหนดนโยบายส่งเสริม SME เนื่องจากในยุคดิจิทัล ข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จะช่วยในการตัดสินใจ สสว. จึงต้องมีการจัดการข้อมูล MSME ให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบันมากที่สุด เพื่อให้สามารถกำหนดนโยบายช่วยเหลือและสนับสนุนผู้ประกอบการให้ต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและสามารถแก้ไขปัญหาในการประกอบธุรกิจให้กับผู้ประกอบการได้อย่างต่อเนื่อง

4. KM for MSME : จัดทำพัฒนาองค์ความรู้และข้อมูลสำหรับ MSME เพื่อการประกอบธุรกิจ เสริมสร้างความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการ เพื่อให้ผู้ประกอบการ นำองค์ความรู้ไปพัฒนาต่อยอดเกิดความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ในการดำเนินธุรกิจ และช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน

5. Integration : ประสานบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศ เพื่อส่งเสริม SME อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ประสานงานกับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ MSME ในพื้นที่ให้เข้มแข็งและเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ

6. Public Private Partnership (PPP) : เชื่อมโยงเครือข่ายทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางธุรกิจ ให้ MSME ดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพในตลาดสากล และเติบโตอย่างยั่งยืน

### แผนปฏิบัติการของ สสว. ประจำปี 2566

**วิสัยทัศน์** เป็นผู้ชี้้นำในการขับเคลื่อนและเพิ่มศักยภาพ MSME สู่มั่งคั่งอย่างยั่งยืน

**พันธกิจ** บูรณาการ และผลักดันการส่งเสริม MSME ของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ MSME สามารถเติบโตและแข่งขันได้ในระดับสากล

**ผลสัมฤทธิ์** มูลค่าทางเศรษฐกิจไม่น้อยกว่า 7,285.0028 ล้านบาท

แผนปฏิบัติการของ สสว. ประจำปี 2566 ได้ดำเนินการตามบทบาทและภารกิจของ สสว. ซึ่งแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 4 ยุทธศาสตร์



ภาพที่ 3 - 6 ยุทธศาสตร์การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของ สสว. ประจำปี 2566

จากแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว สามารถสรุปรายละเอียดแผนงานได้ดังนี้

**ตารางที่ 3 - 3** กลยุทธ์/แผนงาน จำแนกตามยุทธศาสตร์การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของ สว. ประจำปี 2566

| ยุทธศาสตร์  | เป้าประสงค์   | กลยุทธ์/แผนงาน   | ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์   |
|---|---|--|---|
| <b>ยุทธศาสตร์ที่ 1</b><br>เป็นผู้ชี้แนะและขับเคลื่อนนโยบายด้าน MSME<br>(Thought Leader)       | เป็นหน่วยงานบูรณาการขับเคลื่อนมาตรการที่มีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและได้รับการยอมรับในฐานะผู้ชี้แนะในการส่งเสริม MSME | 1.1 กำหนดนโยบายส่งเสริม MSME ที่มีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ<br>1.2 พัฒนาระบบการส่งเสริม MSME (System Integrator)<br>1.3 ปฏิรูประบบประเมินผลการพัฒนา SME   | 1.1 จำนวนมาตรการ/แผนงานที่มีผลกระทบต่อ SME GDP (High Impact) ที่ถูกนำไปปฏิบัติ (มาตรการ/แผนงาน) 1 เรื่อง<br>1.2 มีมาตรการ/แผนงาน (HIP) ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ ไม่น้อยกว่า 5,000 ล้านบาท  |
| <b>ยุทธศาสตร์ที่ 2</b><br>พัฒนาและบริหารจัดการข้อมูล MSME<br>(Data Intelligence)              | มีข้อมูล MSME ที่น่าเชื่อถือ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย และองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์                                  | 2.1 พัฒนาฐานข้อมูล MSME Big Data<br>2.2 พัฒนาระบบวิเคราะห์ข้อมูล/ Analytic เพื่อเตือนภัยให้ MSME<br>2.3 ยกระดับองค์ความรู้ในการประกอบธุรกิจที่หลากหลาย | 2.1 ความครบถ้วนของข้อมูลหลัก MSME ร้อยละ 100<br>2.2 MSME ขึ้นทะเบียนกับ สว. 75,500 ราย<br>2.3 จำนวนเครื่องชี้วัดสถานการณ์ MSME ไม่น้อยกว่า 1 ด้าน<br>2.4 MSME ที่ได้รับองค์ความรู้ 5000 ราย<br>2.5 มีการนำข้อมูล/องค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 70 |
| <b>ยุทธศาสตร์ที่ 3</b><br>พัฒนาเครื่องมือ<br>กลไกในการส่งเสริม MSME<br>(Ecosystem Integrator) | สร้างระบบนิเวศที่สนับสนุนการทำธุรกิจของผู้ประกอบการและใช้ได้จริง  | 3.1 พัฒนากลไกการให้บริการ MSME<br>3.2 ผลักดันการส่งเสริม MSME ให้เข้าสู่ระบบ Formalization<br>3.3 พัฒนาและยกระดับผู้ประกอบการเป็นต้นแบบ (Idol)         | 3.1 จำนวน MSME ที่เข้าถึงบริการเครื่องมือและกลไก ไม่น้อยกว่า 714,809 ราย <sup>1</sup><br>3.2 มูลค่าทางเศรษฐกิจ ไม่น้อยกว่า 2,285.0028 ล้านบาท <sup>2</sup>  |

จากการประชุมคณะกรรมการบริหาร สว. ในคราวการประชุมครั้งที่ 9/2565 เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2565 อนุมัติการเพิ่มตัวชี้วัดยุทธศาสตร์

<sup>1</sup> จำนวน MSME ที่เข้าถึงบริการเครื่องมือและกลไก ไม่น้อยกว่า 714,809 ราย (เพิ่ม 5,524 ราย)

<sup>2</sup> มูลค่าทางเศรษฐกิจ ไม่น้อยกว่า 2,285.0028 ล้านบาท (เพิ่ม 1,285.0028 ล้านบาท)

| ยุทธศาสตร์  | เป้าประสงค์   | กลยุทธ์/แผนงาน  | ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์  |
|---|---|---|--|
| <b>ยุทธศาสตร์ที่ 4</b><br><b>ยกระดับศักยภาพองค์กร</b><br>(Digital Organization) | พัฒนางค์กรให้มีสมรรถนะสูงและ<br>สามารถสนับสนุนการดำเนินงานและ<br>ทิศทางขององค์กร ด้วย Digital | 4.1 พัฒนางค์กรให้มีสมรรถนะสูง<br>4.2 พัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง<br>(Smart People)<br>4.3 ปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ<br>ในทันสถานการณ์<br>4.4 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและ<br>ดิจิทัล<br>4.5 สร้างภาพลักษณ์องค์กรในการเป็น<br>Policy Maker | 4.1 ผลประเมินกองทุนหมุนเวียนกรมบัญชีกลาง<br>ไม่น้อยกว่า 4.0 คะแนน<br>4.2 ผลสำรวจระดับความพร้อมด้าน Digital<br>ของหน่วยงานภาครัฐไม่น้อยกว่าร้อยละ 70<br>4.3 ลำดับการรับรู้บทบาทภาพลักษณ์ของ สว.<br>ด้าน Policy Maker อยู่ในลำดับที่ 7 ในปี 2566 |

### 3.3 การทบทวนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว.

จากการศึกษารายงานวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมของกองทุนส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประจำปีบัญชี 2562 (Voice of Stakeholder : VOS) พบว่า มีการจำแนกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียออกเป็น 7 กลุ่ม โดยใช้เกณฑ์ความเกี่ยวข้องกับ สสว. ดังนี้

- **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน** เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องและได้รับประโยชน์หรือผลกระทบทางตรงจากการดำเนินงานและผู้ที่มีอิทธิพลหรือมีความสำคัญต่อความสำเร็จของกิจกรรมของ สสว. ประกอบด้วย

1. คณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม/คณะกรรมการบริหาร สสว./ คณะอนุกรรมการติดตามและประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ สสว.

2. ผู้บริหาร/พนักงาน สสว.

- **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด** เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องและได้รับประโยชน์หรือผลกระทบทางตรงจากการดำเนินงาน และผู้ที่มีอิทธิพลหรือมีความสำคัญต่อความสำเร็จของกิจกรรมของ สสว. ประกอบด้วย

3. หน่วยงานพันธมิตรภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ

4. ผู้ประกอบการ MSME

5. หน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง

- **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก** เป็นกลุ่มที่มีความสัมพันธ์หรือผลประโยชน์โดยอ้อม เป็นผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง เช่น หน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบ ฝ้าติดตามและประเมินองค์กร ประกอบด้วย

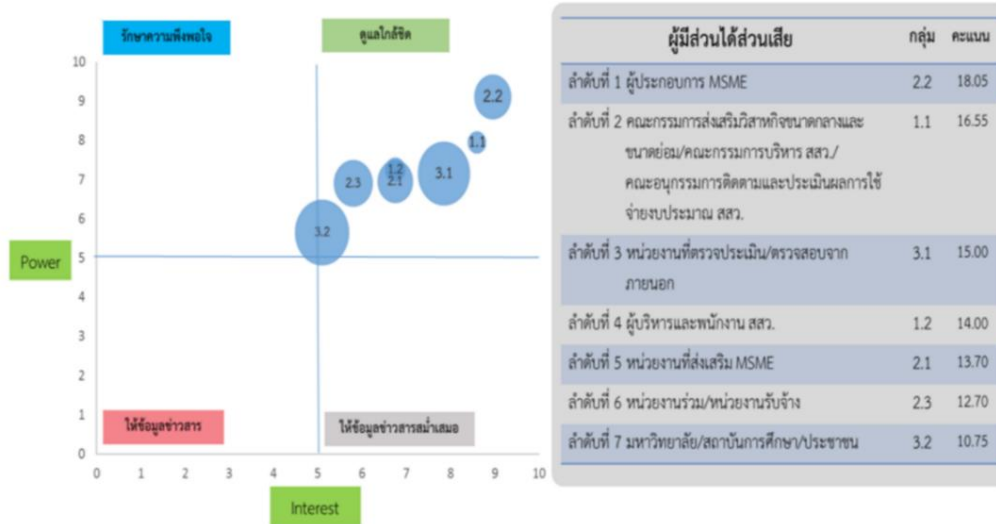
6. กรมบัญชีกลาง สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) และสำนักงานกฤษฎีกา

7. มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน

#### ตารางที่ 3 - 4 การจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว.

| (1) กลุ่มที่มีความสัมพันธ์โดยตรง   |  | (2) กลุ่มที่มีความสัมพันธ์หรือผลประโยชน์โดยอ้อม   |
|--|--|---|
| (1.1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน  | (1.2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด   | (2.1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก  |
| - คณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คณะกรรมการบริหาร สสว. คณะอนุกรรมการติดตามและประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ สสว.<br>- ผู้บริหาร พนักงาน สสว. | - หน่วยงานพันธมิตรภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ<br>- ผู้ประกอบการ MSME<br>- หน่วยงานร่วม หน่วยงานรับจ้าง | - กรมบัญชีกลาง ก.พ.ร. ป.ป.ช. สตง. สำนักงานกฤษฎีกา<br>- มหาวิทยาลัย สถาบันการศึกษา ประชาชน |

นอกจากการจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยใช้เกณฑ์ความเกี่ยวข้องกับ สว. แล้ว ยังมีการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดลำดับความสำคัญตามแนวทางบริหารความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดรูปธรรม ดังตารางการจัดลำดับความสำคัญผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Force field stakeholder prioritization matrix) ดังนี้



ภาพที่ 3 - 7 การจัดลำดับความสำคัญผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Force field stakeholder prioritization matrix)

1. **กรณีผู้มีอิทธิพล/สำคัญมากและมีความสนใจ/พร้อมสนับสนุนมาก (High power – High interest = Manage closely)** : จะต้องเข้าไปสร้างความสัมพันธ์ ความเชื่อมโยง ใช้เครื่องมือ สื่อสาร สํารวจ รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/โครงการที่ สว. จัดทำขึ้น และเชิญชวนให้เข้ามาร่วมดำเนินงาน/โครงการต่างๆ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีบทบาทสำคัญ สามารถให้การสนับสนุนและร่วมขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์องค์กรไปพร้อมกัน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดการสนับสนุนการดำเนินงานของ สว.

2. **กรณีผู้มีอิทธิพล/สำคัญมากแต่มีความสนใจ/พร้อมสนับสนุนไม่มากนัก (High power – Low interest = Keep satisfied)** : จะต้องแจ้งข่าวสารและชี้แจงผลการดำเนินงานในอดีต ผลงานเด่นๆ ของ สว. ในปัจจุบันและแผนการดำเนินงานในอนาคตให้รับทราบ เพื่อรักษาความพอใจหรือในโอกาสที่เหมาะสมให้สร้างความสัมพันธ์ โดยการเชิญชวนให้แสดงความคิดเห็นและเชื่อมโยงการดำเนินงานร่วมกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความพึงพอใจให้อยู่ในระดับที่ดี

**3. กรณีผู้มีอิทธิพล/สำคัญไม่มากและมีความสนใจ/พร้อมสนับสนุนมาก (Low power –High interest = Keep Informed) :** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้ โดยส่วนใหญ่จะเป็นบุคลากรสายวิชาชีพ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ จะต้องให้ข้อมูลข่าวสาร แลกเปลี่ยนความคิดเห็นริเริ่ม และขอความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับ รายละเอียดของการดำเนินงาน จะช่วยให้เกิดความสัมพันธ์และมีการติดตามผลการดำเนินงานของ สสว. อย่างสม่ำเสมอ

**4. กรณีผู้มีอิทธิพล/สำคัญไม่มากและมีความสนใจ/พร้อมสนับสนุนไม่มาก (Low power – Low interest = Monitor) :** จะทำให้ต้องเฝ้าติดตามเพื่อแจ้งข่าวสาร รับฟัง ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อรักษาไม่ให้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลายเป็นผู้ขัดขวางการดำเนินงานของ สสว.

จากการจัดลำดับความสำคัญข้างต้น พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 7 กลุ่ม อยู่ในกลุ่มที่ 1 ทั้งหมด คือ เป็นกลุ่มที่มีอิทธิพล/สำคัญมาก และมีความสนใจ/พร้อมสนับสนุนมาก (High power – High interest = Manage closely) แต่มีค่าคะแนนความสำคัญในลำดับที่ต่างกัน ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ประกอบการ SME

ลำดับที่ 2 คณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม/คณะกรรมการบริหาร สสว./ คณะอนุกรรมการติดตามและประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ สสว.

ลำดับที่ 3 หน่วยงานที่ตรวจประเมิน/ตรวจสอบจากภายนอก

ลำดับที่ 4 ผู้บริหารและพนักงาน สสว.

ลำดับที่ 5 หน่วยงานที่ส่งเสริม MSME

ลำดับที่ 6 หน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง

ลำดับที่ 7 มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ สสว. แม้จะเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับ สสว. ซึ่งเกี่ยวข้องและได้รับประโยชน์หรือผลกระทบทางตรงจากการดำเนินงานของ สสว. แต่เมื่อพิจารณาการจัดลำดับความสำคัญ กลับเป็นกลุ่มที่มีคะแนนค่อนข้างน้อย ประกอบกับเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นบุคลากรภายในของ สสว. ทั้งหมด ดังนั้น เพื่อหลีกเลี่ยงอคติหรือความลำเอียงของข้อมูล (Bias) การสำรวจครั้งนี้จึงไม่สำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มนี้ คงเหลือการสำรวจความพึงพอใจใน 6 กลุ่มประกอบด้วย

**1. กลุ่มผู้ประกอบการ MSME** หมายถึง ผู้ประกอบการ MSME ที่รับบริการ/เข้าร่วมโครงการของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566

**2. กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร** หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่นที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566

3. **กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง** หมายถึง หน่วยงานที่ร่วมดำเนินงานโครงการกับ สสว. ในปีงบประมาณ 2566 ภายใต้สัญญาจ้าง/สัญญาร่วมดำเนินการ/บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ

4. **กลุ่มคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการฯ** หมายถึง คณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คณะกรรมการบริหารวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และคณะอนุกรรมการติดตามและประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ สสว.

5. **หน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน** หมายถึง กรมบัญชีกลาง สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) และสำนักนายกรัฐมนตรี

6. **กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน** หมายถึง กลุ่มสถาบันด้านการศึกษาและประชาชนทั่วไป ที่เคยติดต่อ/รับบริการจาก สสว.

### 3.4 งาน/โครงการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566

จากการศึกษาแผนปฏิบัติการของ สสว. ประจำปี 2566 ประกอบด้วย หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย ตัวชี้วัดผลผลิต - ผลลัพธ์ และแผนการดำเนินงาน มีจำนวนงาน/โครงการที่ สสว. ดำเนินงานในปีงบประมาณ 2566 จำนวน 32 งาน/โครงการ<sup>1</sup> ซึ่งจากการพิจารณา พบว่ากิจกรรมสำคัญที่ส่งผลต่อ MSME เป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการฝึกอบรม ให้ความรู้ และให้คำปรึกษา ซึ่งส่วนใหญ่ระยะเวลาดำเนินงานจะอยู่ในช่วงเดือนเมษายน - มิถุนายน 2566 มีรายละเอียดของงาน/โครงการ ดังนี้

**ตารางที่ 3 - 5** งาน/โครงการ ที่จะดำเนินการสำรวจ และกลยุทธ์/แผนงาน จำแนกตามยุทธศาสตร์

| กลยุทธ์/แผนงาน  | ชื่องาน/โครงการ   |
|---|---|
| <b>ยุทธศาสตร์ที่ 1 เป็นผู้ชี้แนะและขับเคลื่อนนโยบายด้าน MSME (Thought Leader)</b> |   |
| 1.1 กำหนดนโยบายส่งเสริม MSME ที่มีผลกระทบสูงต่อระบบเศรษฐกิจ                       | (1) งานจัดทำมาตรการ กลไก ที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ (Policy Networking)<br>(2) งานศึกษากฎหมาย กฎ ระเบียบ เพื่อลดอุปสรรคและเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ |
| 1.2 พัฒนาระบบการส่งเสริม MSME (System Integrator)                                 | (3) งานจัดทำแผนการส่งเสริมและแผนปฏิบัติการส่งเสริม SME<br>(4) งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือและเสนอแนะนโยบายส่งเสริม MSME ระดับนานาชาติ             |
| 1.3 ปฏิรูประบบประเมินผลการพัฒนา SME   | (5) งานศึกษา พัฒนา ปรับปรุงระบบติดตามและประเมินผล MSME ของประเทศ<br>(6) งานติดตามและประเมินผลการส่งเสริม MSME                                     |
| <b>ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาและบริหารจัดการข้อมูล MSME (Data Intelligence)</b>        |   |
| 2.1 พัฒนารฐานข้อมูล MSME Big Data   | (7) งานพัฒนารฐานข้อมูล MSME<br>(8) งานหนึ่งรหัส หนึ่งผู้ประกอบการ (SME ONE ID)  |



| กลยุทธ์/แผนงาน   | ชื่องาน/โครงการ  |
|--|--|
| 2.2 พัฒนาระบบวิเคราะห์ข้อมูล/<br>Analytic เพื่อเตือนภัยให้ MSME                      | (9) งานพัฒนาเครื่องชี้วัดและสถานการณ์ MSME รายสาขา (MSME Sectoral Indicator)<br>(10) โครงการศึกษาข้อมูลในการประกอบธุรกิจกับต่างประเทศ (Market Intelligence)<br>(11) งานพัฒนาฐานข้อมูลให้รองรับการใช้งาน SMEs Data Gateway  |
| 2.3 ยกระดับองค์ความรู้ในการ<br>ประกอบธุรกิจที่หลากหลาย                               | (12) งาน Open Data Exchange<br>(13) งานสรรสร้างองค์ความรู้และพัฒนาระบบการเรียนรู้ดิจิทัลแพลตฟอร์ม<br>เพื่อผู้ประกอบการ MSME (Knowledge management)   |
| <b>ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาเครื่องมือ กลไกในการส่งเสริม MSME (Ecosystem Integrator)</b> |  |
| 3.1 พัฒนากลไกการให้บริการ<br>MSME  | (14) งานศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (SME One-Stop Service Center : OSS)<br>(15) งานพัฒนาระบบให้บริการ SME ACCESS  |
| 3.2 ผลักดันการส่งเสริม MSME<br>ให้เข้าสู่ระบบ Formalization                          | (16) โครงการขับเคลื่อนระบบการส่งเสริมธุรกิจ MSME ด้วย BCG (BIO-CIRCULAR-GREEN ECONOMY)<br>(17) โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ<br>(18) โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS (Business Development Service)<br>(19) โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS (MSMR Recovery & Beyond)<br>(20) โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS <sup>2</sup><br>(21) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ<br>(22) โครงการระบบวินิจฉัย 360 องศาเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ระบบของภาครัฐ (SME Formalization)<br>(23) งานพัฒนาสิทธิประโยชน์และผลักดันให้เกิดขึ้นจริงเพื่อการประกอบการ<br>(24) โครงการพัฒนาความร่วมมือภาครัฐเพื่อสร้างสิทธิประโยชน์ให้แก่ SME |
| 3.3 พัฒนาและยกระดับ<br>ผู้ประกอบการเป็นต้นแบบ (Idol)                                 | (25) โครงการประกวด MSME National Awards<br>(26) โครงการพัฒนาและยกระดับคลัสเตอร์ต้นแบบสู่ความเป็นเลิศ   |
| <b>ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Organization)</b>                   |  |
| 4.1 พัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะ<br>สูง   | (27) งานสนับสนุนและวางแผนองค์กร<br>(28) งานยกระดับศักยภาพการบริหารจัดการองค์กรให้มีสมรรถนะสูงตามเกณฑ์ PMQA 4.0   |
| 4.2 พัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะ<br>สูง (Smart People)                                   | (29) งานพัฒนาบุคลากรเพื่อท้าทายและรับมือกับความเปลี่ยนแปลง   |
| 4.3 ปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ<br>ข้อบังคับ ให้ทันสมัย                                   | (30) งานศึกษากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ให้ทันสมัยและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน สว. <sup>3</sup>  |

| กลยุทธ์/แผนงาน                                 | ชื่องาน/โครงการ   |
|--|---|
| 4.4 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล       | (31) งานพัฒนาศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศ                         |
| 4.5 สร้างภาพลักษณ์องค์กรในการเป็น Policy Maker | (32) งานเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและนโยบายของรัฐ |

- <sup>1</sup> คงเหลืองาน/โครงการ ที่ดำเนินการสำรวจ 31 งาน/โครงการ เนื่องจากมี 1 โครงการไม่มีการใช้งบประมาณในการดำเนินงาน
- <sup>2</sup> คกก.บริหาร สสว. ในการประชุมครั้งที่ 9/2565 เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2565 อนุมัติการขยายระยะเวลาและเป้าหมายของโครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS ปี 2565 มาบรรจุในปี 2566 เป็นสิ้นสุด 30 กันยายน 2566
- <sup>3</sup> เป็นงานที่ไม่มีการใช้งบประมาณในการดำเนินงาน

### 3.5 การศึกษาแบบสอบถามในการสำรวจกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. และหน่วยงานอื่น

#### 1) แบบสอบถามสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2564 และ 2565

จากการศึกษาแบบสอบถามสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2564 และ 2565 พบว่ามีการจำแนกแบบสอบถามตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกัน

โดยปี 2564 จำแนกแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับคณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ และหน่วยงานตรวจสอบ/หน่วยงานตรวจประเมิน ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับหน่วยงานพันธมิตร/หน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง ผู้ประกอบการ MSME และประชาชนทั่วไป

ในขณะที่ปี 2565 จำแนกแบบสอบถามออกเป็น 3 ชุด คือ ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับคณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ และหน่วยงานตรวจสอบ/หน่วยงานตรวจประเมิน ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับหน่วยงานพันธมิตร/หน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง และมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชนทั่วไป ชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการ MSME

#### ตารางที่ 3 - 6 การจำแนกแบบสอบถามตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2564 และ 2565

| ปี 2564   | ปี 2565   |
|---|---|
| ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับ<br>- คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ<br>- หน่วยงานตรวจสอบ/หน่วยงานตรวจประเมิน                     | ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับ<br>- คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ<br>- หน่วยงานตรวจสอบ/หน่วยงานตรวจประเมิน                         |
| ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับ<br>- หน่วยงานพันธมิตร/หน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง<br>- ผู้ประกอบการ MSME<br>- ประชาชนทั่วไป | ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับ<br>- หน่วยงานพันธมิตร หน่วยงานร่วม หน่วยงานรับจ้าง<br>- มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชนทั่วไป |
|   | ชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับ<br>- ผู้ประกอบการ MSME   |

โดยในแต่ละแบบสอบถามมีโครงสร้างของแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางที่ 3 - 7 เปรียบเทียบโครงสร้างของแบบสอบถาม สว. ปีงบประมาณ 2564 และ 2565

| ประเด็นการสำรวจ   | ปี 2564 | ปี 2565 |
|---|---------|---------|
| <b>กลุ่มคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการฯ และกลุ่มหน่วยงานตรวจสอบ/หน่วยงานตรวจประเมิน</b>                               |         |         |
| (1) ความคาดหวังและความพึงพอใจ   | ✓       | ✓       |
| (2) ความไม่พึงพอใจ และระดับความไม่พึงพอใจ   | ✓       | ✓       |
| (3) ความผูกพันที่มีต่อ สว.  | ✓       | ✓       |
| (4) ภาพลักษณ์ของ สว.  |         | ✓       |
| (5) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินงานของ สว.   | ✓       | ✓       |
| <b>กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง และกลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชนทั่วไป</b> |         |         |
| (1) ความคาดหวังและความพึงพอใจ   | ✓       | ✓       |
| (2) ความไม่พึงพอใจ และระดับความไม่พึงพอใจ   | ✓       | ✓       |
| (3) ความภักดีที่มีต่อบริการของ สว.  | ✓       | ✓       |
| (4) ความผูกพันที่มีต่อ สว.  | ✓       | ✓       |
| (5) ภาพลักษณ์ของ สว.  |         | ✓       |
| (6) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินงานของ สว.   | ✓       | ✓       |
| <b>กลุ่มผู้ประกอบการ MSME</b>   |         |         |
| (1) ความคาดหวังและความพึงพอใจ   | ✓       | ✓       |
| (2) ความไม่พึงพอใจ และระดับความไม่พึงพอใจ   | ✓       | ✓       |
| (3) ความภักดีที่มีต่อบริการของ สว.  | ✓       | ✓       |
| (4) ความผูกพันที่มีต่อ สว.  | ✓       | ✓       |
| (5) ภาพลักษณ์ของ สว.  |         | ✓       |
| (6) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินงานของ สว.   | ✓       | ✓       |

เมื่อพิจารณาข้อคำถาม พบว่า แบบสอบถามของปีงบประมาณ 2564 และ 2565 มีข้อคำถามที่ใกล้เคียงกัน มีเพียงบางประเด็นที่แตกต่างกัน คือ แบบสอบถามสำหรับกลุ่มคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการฯ และกลุ่มหน่วยงานตรวจสอบ/หน่วยงานตรวจประเมิน มีข้อคำถามแตกต่างกันในเรื่องความผูกพันที่มีต่อ สว. ในขณะที่แบบสอบถามสำหรับกลุ่มหน่วยงานพันธมิตร กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง และกลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้ประกอบการ MSME มีข้อคำถามแตกต่างกันในเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจ รายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 3 - 8 เปรียบเทียบข้อคำถามในแบบสอบถามของ สสว. ปีงบประมาณ 2564 และ 2565

| ปี 2564   | ปี 2565   |
|---|---|
| <b>กลุ่มคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการฯ และกลุ่มหน่วยงานตรวจสอบ/หน่วยงานตรวจประเมิน</b>   |   |
| <p><b>(1) ความคาดหวังและความพึงพอใจ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ขั้นตอน / กระบวนการดำเนินงาน</li> <li>● เอกสาร / ข้อมูล / รายงานที่นำเสนอ</li> <li>● การประสานงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่</li> <li>● การตอบสนองต่อนโยบายภาครัฐ</li> <li>● การบริหารองค์กรที่เป็นมืออาชีพ</li> <li>● ความโปร่งใส ดำเนินงานถูกต้องตามกฎหมาย</li> <li>● มีผลสัมฤทธิ์จัดการดำเนินงานที่ครบถ้วนชัดเจน</li> <li>● ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวม ต่อการดำเนินงานของ สสว.</li> </ul> <p><b>(2) ความไม่พึงพอใจ และระดับความไม่พึงพอใจ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● สาเหตุที่ไม่พึงพอใจ (กรณีที่ทำให้คะแนนความพึงพอใจ ระดับ 0-2 คะแนน)</li> </ul> <p><b>(3) ความผูกพันที่มีต่อ สสว.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อแก้ปัญหาให้กับท่านได้</li> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้</li> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้การส่งเสริม สนับสนุน SMEs ของประเทศ</li> </ul> <p><b>(4) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินงานของ สสว.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เรื่องที่อยากให้ สสว. ดำเนินการเพิ่มเติม</li> <li>● ปัญหาและอุปสรรคที่พบเกี่ยวกับการดำเนินงาน และการให้บริการของ สสว.</li> <li>● ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงาน และการให้บริการของ สสว.</li> </ul> | <p><b>(1) ความคาดหวังและความพึงพอใจ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ขั้นตอน หรือ กระบวนการดำเนินงาน</li> <li>● เอกสาร ข้อมูล หรือ รายงานที่นำเสนอ</li> <li>● การประสานงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่</li> <li>● การตอบสนองต่อนโยบายภาครัฐ</li> <li>● การบริหารองค์กรที่เป็นมืออาชีพ</li> <li>● ความโปร่งใส ดำเนินงานถูกต้องตามกฎหมาย</li> <li>● มีผลสัมฤทธิ์จัดการดำเนินงานที่ครบถ้วนชัดเจน</li> <li>● ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวม ต่อการดำเนินงานและการได้รับบริการ จาก สสว.</li> </ul> <p><b>(2) ความไม่พึงพอใจ และระดับความไม่พึงพอใจ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประเด็นที่ทำให้ไม่พึงพอใจ และคะแนนความไม่พึงพอใจ</li> </ul> <p><b>(3) ความผูกพันที่มีต่อ สสว.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร</li> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้</li> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้การส่งเสริม สนับสนุน SMEs ของประเทศ</li> </ul> <p><b>(4) ภาพลักษณ์ของ สสว.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานที่ร่วมขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจ เพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ผู้ประกอบการ SMEs ให้เติบโต</li> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้ความอุดหนุนหรือช่วยเหลือเพื่อการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม</li> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานกลางในการบูรณาการ ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อผลักดันและขับเคลื่อนการส่งเสริมให้เกิดความต่อเนื่องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน</li> </ul> |

| ปี 2564   | ปี 2565  |
|---|--|
|   | <p><b>(5) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินงานของ สสว.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เรื่องที่อยากให้ สสว. ดำเนินการเพิ่มเติม</li> <li>● ปัญหาและอุปสรรคที่พบเกี่ยวกับการดำเนินงาน และการให้บริการของ สสว.</li> <li>● ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงาน และการให้บริการของ สสว.</li> </ul>   |
| <b>กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง และกลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชนทั่วไป</b>   |  |
| <p><b>(1) ความคาดหวังและความพึงพอใจ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● กระบวนการสมัคร/ เข้าร่วมมีความชัดเจน</li> <li>● ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนด</li> <li>● รูปแบบการจัดกิจกรรม</li> <li>● การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามครบถ้วน</li> <li>● ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ การให้คำปรึกษา</li> <li>● การประสานงานและอำนวยความสะดวก</li> <li>● การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระจือร้อร์น</li> <li>● สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม</li> <li>● เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม</li> <li>● มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม</li> <li>● มีช่องทางรับฟังคำติชม/ ร้องเรียนปัญหา</li> <li>● การประชาสัมพันธ์และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร</li> <li>● การนำข้อมูล ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ประโยชน์</li> <li>● ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวม ต่อการดำเนินงานของ สสว.</li> </ul> <p><b>(2) ความไม่พึงพอใจ และระดับความไม่พึงพอใจ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● สาเหตุที่ไม่พึงพอใจ (กรณีที่ทำให้คะแนนความพึงพอใจ ระดับ 0-2 คะแนน)</li> </ul> <p><b>(3) ความภักดีที่มีต่อบริการของ สสว.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● จะกลับมาใช้บริการ / ให้ความร่วมมือกับ สสว.</li> <li>● จะแนะนำกิจกรรม / โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่น</li> </ul> | <p><b>(1) ความคาดหวังและความพึงพอใจ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย เข้าถึงสะดวก ติดต่อกง่าย</li> <li>● ในช่วงเริ่มต้น มีการให้ข้อมูลหรืออธิบาย เกี่ยวกับการดำเนินงาน/ กิจกรรม ที่เข้าใจง่าย ชัดเจน</li> <li>● ขั้นตอนการดำเนินงาน หรือการให้บริการของ สสว. แก่หน่วยงาน เป็นไปตามเวลาที่กำหนด</li> <li>● มีการให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้อย่างครบถ้วน</li> <li>● มีการประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานร่วมกัน</li> <li>● สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม</li> <li>● มีช่องทางรับฟังคำติชม/ ร้องเรียนปัญหา</li> <li>● การนำข้อมูลหรือความรู้ที่ได้รับจาก สสว. ไปประยุกต์ใช้ประโยชน์</li> <li>● ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวม ต่อการดำเนินงานของ สสว.</li> </ul> <p><b>(2) ความไม่พึงพอใจ และระดับความไม่พึงพอใจ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประเด็นที่ทำให้ไม่พึงพอใจ และคะแนนความไม่พึงพอใจ</li> </ul> <p><b>(3) ความภักดีที่มีต่อบริการของ สสว.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● จะกลับมาใช้บริการ/ร่วมงาน โครงการกับ สสว.</li> <li>● จะแนะนำกิจกรรม/โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่น</li> </ul> |

| ปี 2564   | ปี 2565  |
|---|--|
| <p><b>(4) ความผูกพันที่มีต่อ สสว.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อแก้ปัญหาให้กับท่านได้</li> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้</li> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้การส่งเสริมสนับสนุน SMEs ของประเทศ</li> </ul> <p><b>(5) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินงานของ สสว.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ปัญหาและอุปสรรคที่พบเกี่ยวกับการติดต่อประสานงาน / เข้าร่วม / รับบริการ / การดำเนินงานร่วมกับ สสว.</li> <li>● ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ของ สสว.</li> <li>● บริการที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สสว.</li> </ul> | <p><b>(4) ความผูกพันที่มีต่อ สสว.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อแก้ปัญหาให้กับท่านได้</li> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้</li> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้การส่งเสริมสนับสนุน SMEs ของประเทศ</li> </ul> <p><b>(5) ภาพลักษณ์ของ สสว.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานสำคัญที่ร่วมขับเคลื่อนนโยบายเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ผู้ประกอบการ SMEs ให้เติบโต</li> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้ความอุดหนุนหรือช่วยเหลือเพื่อการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม</li> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานกลางในการบูรณาการ ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อผลักดันและขับเคลื่อนการส่งเสริมให้เกิดความต่อเนื่องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน</li> </ul> <p><b>(5) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินงานของ สสว.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ปัญหาและอุปสรรคที่พบเกี่ยวกับการติดต่อประสานงาน / เข้าร่วม / รับบริการ / การดำเนินงานร่วมกับ สสว.</li> <li>● ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น เพื่อการปรับปรุงการให้บริการของ สสว.</li> </ul> |
| <b>กลุ่มผู้ประกอบการ MSME</b>   |  |
| <p><b>(1) ความคาดหวังและความพึงพอใจ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● กระบวนการสมัคร/ เข้าร่วมมีความชัดเจน</li> <li>● ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนด</li> <li>● รูปแบบการจัดกิจกรรม</li> <li>● การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามครบถ้วน</li> <li>● ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ การให้คำปรึกษา</li> <li>● การประสานงานและอำนวยความสะดวก</li> <li>● การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น</li> <li>● สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม</li> </ul>   | <p><b>(1) ความคาดหวังและความพึงพอใจ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม งานโครงการ หรือเข้าถึงข้อมูล หลากหลาย เข้าถึงสะดวก ติดต่อกง่าย</li> <li>● มีการให้ข้อมูลหรืออธิบาย ก่อนเข้าร่วมกิจกรรม งานโครงการ ที่เข้าใจง่าย ชัดเจน</li> <li>● มีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ถูกต้อง และละเอียดเพียงพอ ผ่านรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ</li> </ul>   |

| ปี 2564  | ปี 2565  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม</li> <li>● มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม</li> <li>● มีช่องทางรับฟังคำติชม/ ร้องเรียนปัญหา</li> <li>● การประชาสัมพันธ์และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร</li> <li>● การนำข้อมูล ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ประโยชน์</li> <li>● ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวม ต่อการดำเนินงานของ สสว.</li> </ul> <p><b>(2) ความไม่พึงพอใจ และระดับความไม่พึงพอใจ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● สาเหตุที่ไม่พึงพอใจ (กรณีที่ทำให้คะแนนความพึงพอใจ ระดับ 0-2 คะแนน)</li> </ul> <p><b>(3) ความภักดีที่มีต่อบริการของ สสว.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● จะกลับมาใช้บริการ / ให้ความร่วมมือกับ สสว.</li> <li>● จะแนะนำกิจกรรม / โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่น</li> </ul> <p><b>(4) ความผูกพันที่มีต่อ สสว.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อแก้ปัญหาของท่านได้</li> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้</li> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้การส่งเสริม สนับสนุน SMEs ของประเทศ</li> </ul> <p><b>(5) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินงานของ สสว.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ปัญหาและอุปสรรคที่พบเกี่ยวกับการติดต่อประสานงาน / เข้าร่วม / รับบริการ / การดำเนินงานร่วมกับ สสว.</li> <li>● ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ของ สสว.</li> <li>● บริการที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สสว.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● กระบวนการสมัคร/ เข้าร่วม มีรายละเอียดวิธีการที่มีความชัดเจน</li> <li>● ขั้นตอนการให้บริการ เป็นไปตามเวลาที่กำหนด</li> <li>● บุคลากรที่ดำเนินงาน/โครงการหลัก ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามระหว่างเข้าร่วมกิจกรรม งานโครงการได้อย่างครบถ้วน</li> <li>● บุคลากรที่ดำเนินงาน/โครงการหลัก มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ให้คำปรึกษา</li> <li>● สสว. สนับสนุนด้านการติดต่อประสานงาน</li> <li>● บุคลากร ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น</li> <li>● สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม มีความน่าสนใจ สนับสนุนให้มีส่วนร่วมทำงาน</li> <li>● มีช่องทางรับฟังคำติชม/ร้องเรียนปัญหา</li> <li>● การนำข้อมูลถึงความรู้ที่ได้รับจาก สสว. ไปประยุกต์ใช้ประโยชน์</li> <li>● ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวม ต่อการบริการของ สสว.</li> </ul> <p><b>(2) ความไม่พึงพอใจ และระดับความไม่พึงพอใจ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประเด็นที่ทำให้ไม่พึงพอใจ และคะแนนความไม่พึงพอใจ</li> </ul> <p><b>(3) ความภักดีที่มีต่อบริการของ สสว.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● จะกลับมาใช้บริการ/ร่วมงาน โครงการกับ สสว.</li> <li>● จะแนะนำกิจกรรม/โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่น</li> </ul> <p><b>(4) ความผูกพันที่มีต่อ สสว.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อแก้ปัญหาของท่านได้</li> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้</li> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมที่ให้การส่งเสริม สนับสนุน SMEs ของประเทศ</li> </ul> <p><b>(5) ภาพลักษณ์ของ สสว.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานสำคัญที่ร่วมขับเคลื่อนนโยบาย เพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ผู้ประกอบการ SMEs ให้เติบโต</li> </ul> |

| ปี 2564 | ปี 2565  |
|---------|--|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานที่ให้ความอุดหนุนหรือช่วยเหลือเพื่อการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม</li> <li>● สสว. เป็นหน่วยงานกลางในการบูรณาการ ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อผลักดันและขับเคลื่อนการส่งเสริมให้เกิดความต่อเนื่องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน</li> </ul> <p><b>(5) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินงานของ สสว.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ปัญหาและอุปสรรคที่พบเกี่ยวกับการติดต่อประสานงาน / เข้าร่วม / รับบริการ / การดำเนินงานร่วมกับ สสว.</li> <li>● ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น เพื่อการปรับปรุงการให้บริการของ สสว.</li> <li>● บริการที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สสว.</li> </ul> |

## 2) แบบสอบถามในการสำรวจกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานอื่น

จากการศึกษาแบบสอบถามของหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในลักษณะที่ใกล้เคียงกับ สสว. สามารถรวบรวมได้ 3 หน่วยงาน ดังนี้

แบบสอบถามภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวัง รวมถึงความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และเพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์สูงสุดจากการบริการ

เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และตอบแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีประเด็นการสำรวจ 6 ส่วน ดังนี้

**(1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม** ประกอบด้วย ข้อมูลเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพการทำงาน/อาชีพ การติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และช่องทางการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ



(2) ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ

(3) การติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประกอบด้วย ช่องทางการสื่อสารออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และความพึงพอใจต่อช่องทางดังกล่าว

(4) ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

(5) ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(6) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการศึกษาโครงสร้างของแบบสอบถามภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 สรุปได้ว่า เป็นการสำรวจในรูปแบบที่ใกล้เคียงกับ สสว. คือ การสำรวจความพึงพอใจในด้านต่างๆ แต่แตกต่างกันในเรื่องกลุ่มตัวอย่าง โดยกรมวิทยาศาสตร์บริการสำรวจเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการ ไม่ได้มีการสำรวจกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มอื่น

แบบสอบถามภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกองการอนุญาต กรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ 2564

มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความต้องการ ของกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองการอนุญาต กรมป่าไม้ เพื่อนำผลของการสำรวจดังกล่าวมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

เก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ กลุ่มเป้าหมายได้แก่ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองการอนุญาต โดยมีประเด็นการสำรวจ 7 ส่วน ดังนี้

(1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อมูลเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

(2) การติดต่อกับกองการอนุญาต ประกอบด้วย ข้อมูลประเภทงานบริการ ประเภทการติดต่อ และช่องทางการติดต่อประสานงาน

(3) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของกองการอนุญาต ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความโปร่งใสเป็นธรรมในการให้บริการ

(4) ความไม่พึงพอใจ

(5) ความผูกพัน

(6) ความต้องการ

(7) ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

จากการศึกษาโครงสร้างของแบบสอบถามภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความต้องการ ของกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกองการอนุญาต กรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ 2564 สรุปได้ว่า เป็นการสำรวจในรูปแบบที่ใกล้เคียงกับ สสว. คือ การสำรวจความพึงพอใจ กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน และมีประเด็นการสำรวจก็ใกล้เคียงกับการสำรวจของ สสว. คือเรื่องความพึงพอใจในด้านต่างๆ และความผูกพัน

**แบบสอบถามภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ 2564**

เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย 7 กลุ่ม ได้แก่ (1) คณะกรรมการ สวรส./คณะอนุกรรมการ ภายใต้คณะกรรมการ สวรส. (2) พนักงาน/เจ้าหน้าที่ สวรส. (3) นักวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย (4) แหล่งทุนสนับสนุนการวิจัย (5) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (คู่ค้า) (6) ผู้นำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์เชิงนโยบาย และ (7) สื่อมวลชนและเครือข่ายการสื่อสาร

เก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ ด้วย Google form โดยมีประเด็นการสำรวจ 3 ส่วน ดังนี้

**(1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม** ประกอบด้วย ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับ สวรส.

**(2) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สวรส.** ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของงานวิจัย

**(3) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ**

ลักษณะการออกแบบแบบสอบถาม ใช้แบบสอบถามแบบเดียวกันทั้ง 7 กลุ่มตัวอย่าง และในกรณีที่ไม่เกี่ยวข้องหรือไม่เคยใช้บริการในประเด็นใด ก็สามารถเลือกตอบ “ ไม่เคยใช้บริการหรือไม่มีข้อมูล ” ได้

จากการศึกษาโครงสร้างของแบบสอบถามภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ 2564 สรุปได้ว่า เป็นการสำรวจในรูปแบบที่ใกล้เคียงกับ สสว. คือ การสำรวจความพึงพอใจกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน มีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกัน

**3) สรุปเปรียบเทียบโครงสร้างของแบบสอบถามในการสำรวจกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. และหน่วยงานอื่น**

จากการศึกษาโครงสร้างของแบบสอบถามในการสำรวจกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. กรมวิทยาศาสตร์บริการ กองการอนุญาต กรมป่าไม้ และสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข พบว่า แบบสอบถามของทั้ง 4 หน่วยงาน มีโครงสร้างของแบบสอบถามที่ใกล้เคียงกัน ลักษณะของคำถามเป็นการวัดโดยใช้มาตราวัด 5 ระดับ (5 Likert Scale) เหมือนกัน ในขณะที่วิธีการสำรวจแตกต่างกันออกไปตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และรูปแบบการรับบริการ สามารถสรุปเปรียบเทียบประเด็นการสำรวจได้ ดังนี้

ตารางที่ 3 - 9 เปรียบเทียบโครงสร้างของแบบสอบถามในการสำรวจกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. และหน่วยงานอื่น

| ประเด็นการสำรวจ   | สสว. | กรมวิทยาศาสตร์<br>บริการ | กองการอนุญาต<br>กรมป่าไม้ | สถาบันวิจัย<br>ระบบสาธารณสุข |
|---|------|--------------------------|---------------------------|------------------------------|
| ความคาดหวัง   | ✓    | ✓                        |                           |                              |
| ความพึงพอใจ   |      |                          |                           |                              |
| ภาพรวม  | ✓    |                          |                           |                              |
| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                    | ✓    | ✓                        | ✓                         | ✓                            |
| ด้านกระบวนการให้บริการ  | ✓    | ✓                        | ✓                         | ✓                            |
| ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก                                  | ✓    | ✓                        | ✓                         | ✓                            |
| ช่องทางการติดต่อรับบริการข้อมูล/<br>การสื่อสาร                    | ✓    | ✓                        |                           |                              |
| ด้านเนื้อหาการให้ข้อมูล/คุณภาพของ<br>ข้อมูล/คุณภาพของการให้บริการ | ✓    |                          | ✓                         | ✓                            |
| ด้านการนำไปใช้ประโยชน์/ผลลัพธ์ของ<br>บริการที่ได้รับ              | ✓    |                          |                           |                              |
| ด้านการให้บริการ  |      | ✓                        |                           |                              |
| ด้านความโปร่งใสเป็นธรรมในการ<br>ให้บริการ                         |      |                          | ✓                         |                              |
| ความไม่พึงพอใจ  | ✓    | ✓                        | ✓                         |                              |
| ความเชื่อมั่น   |      | ✓                        |                           |                              |
| ความต้องการ   |      |                          | ✓                         |                              |
| ความภักดี   | ✓    |                          |                           |                              |
| ความผูกพัน  | ✓    |                          | ✓                         |                              |
| ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม                                    | ✓    | ✓                        | ✓                         | ✓                            |

เมื่อพิจารณาข้อคำถาม พบว่า มีลักษณะคำถามที่ใกล้เคียงกัน ดังนี้

ตารางที่ 3 - 10 เปรียบเทียบข้อความคำถามของแบบสอบถามของหน่วยงานอื่น

| กรมวิทยาศาสตร์บริการ   | กองการอนุญาต กรมป่าไม้   | สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข   |
|--|--|--|
| <p><b>(1) ความคาดหวังและความพึงพอใจ</b><br/><b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ</li> <li>● ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน</li> <li>● ความรวดเร็วในการให้บริการ</li> <li>● ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ</li> <li>● แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย</li> <li>● การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน</li> </ul> <p><b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น</li> <li>● ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ</li> </ul> | <p><b>(1) ความพึงพอใจ</b><br/><b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● กระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการ มีเอกสาร/ประกาศ/ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้คำชี้แจง แนะนำอย่างชัดเจน</li> <li>● ขั้นตอนการให้บริการชัดเจนไม่ยุ่งยาก หรือซับซ้อน</li> <li>● กำหนดเอกสาร/แบบฟอร์ม สำหรับการดำเนินงานชัดเจนทุกขั้นตอน</li> <li>● ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม</li> </ul> <p><b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม</li> <li>● มีความพร้อมให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และเอาใจใส่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ</li> <li>● มีความรับผิดชอบดำเนินการ ติดตามประสานงานรวดเร็ว</li> <li>● มีจำนวนเพียงพอต่อการบริการ</li> </ul> | <p><b>(1) ความพึงพอใจ</b><br/><b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี และมีมนุษยสัมพันธ์ดี</li> <li>● เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่</li> <li>● เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง</li> <li>● ทักษะและความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่</li> <li>● เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว เหมาะสม</li> </ul> <p><b>ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีช่องทางเพื่อทราบขั้นตอนการให้บริการที่เข้าถึงง่าย</li> <li>● กระบวนการทำงาน มีขั้นตอนที่เป็นระบบ ชัดเจน เข้าใจง่าย</li> <li>● ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ปฏิบัติตามได้สะดวก</li> <li>● มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยในการปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น</li> </ul> |

| กรมวิทยาศาสตร์บริการ  | กองการอนุญาต กรมป่าไม้  | สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข  |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น</li> <li>● ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ</li> <li>● การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ</li> <li>● ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ</li> </ul> <p><b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก</li> <li>● ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ</li> <li>● ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ</li> <li>● ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น</li> <li>● การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น</li> <li>● มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เพจบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น</li> <li>● ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ</li> </ul> <p><b>ด้านการให้บริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ</li> </ul> | <p><b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดสถานที่ให้บริการ เพื่อความสะดวก สะอาดและเหมาะสม</li> <li>● อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสม</li> <li>● จัดช่องทางการให้บริการ ติดต่อประสานงานอำนวยความสะดวกที่หลากหลาย เข้าถึงและใช้บริการง่าย</li> <li>● ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการอย่างชัดเจน</li> </ul> <p><b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ข้อมูลที่บริการ ถูกต้อง ชัดเจนเป็นประโยชน์</li> <li>● ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>● ได้รับเอกสาร/หลักฐานการอนุญาตครบถ้วนถูกต้องสามารถใช้ประโยชน์ได้ตามความต้องการ</li> <li>● การบริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานตรงตามความต้องการ</li> </ul> <p><b>ด้านความโปร่งใสเป็นธรรมในการให้บริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การให้บริการเป็นไปตามลำดับ</li> <li>● การให้บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรมและเสมอภาค</li> <li>● สามารถติดตามสถานะขั้นตอนการดำเนินงานได้</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร มีความครบถ้วนชัดเจน</li> <li>● การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสารมีความล่งหน้า/ทันกาล</li> <li>● ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติ</li> </ul> <p><b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● อาคารสถานที่ที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เหมาะสม</li> <li>● เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีที่ใช้มีความสะดวก เหมาะสม</li> <li>● มีช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ประสานงานที่สะดวก รวดเร็ว</li> <li>● เว็บไซต์ สวรส. มีความทันสมัย มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย</li> <li>● เว็บไซต์คลังข้อมูลและความรู้ระบบสุขภาพของ สวรส. มีความทันสมัย มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย</li> <li>● คู่มือบริหารงานวิจัย สวรส. มีความทันสมัย มีข้อมูลที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้</li> </ul> <p><b>ด้านคุณภาพของงานวิจัย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้ทันเวลา</li> </ul> |

| กรมวิทยาศาสตร์บริการ   | กองการอนุญาต กรมป่าไม้   | สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข   |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ</li> <li>● ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์</li> </ul> <p><b>ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● สื่อ/ช่องทาง ที่เคยใช้บริการ</li> <li>● ระดับความพึงพอใจในช่องทางดังกล่าว</li> </ul> <p><b>(2) ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● จุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ</li> <li>● ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ</li> </ul> <p><b>(3) ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ความเป็นส่วนราชการ</li> <li>● การได้การรับรองมาตรฐานสากล</li> <li>● ความรู้ความสามารถของบุคลากร</li> <li>● ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า</li> <li>● การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้</li> <li>● ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์</li> </ul> <p>วิทยาศาสตร์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต</li> </ul> <p>สามารถตรวจสอบได้</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบจากการให้บริการ</li> </ul> <p><b>(2) ความไม่พึงพอใจจากการใช้บริการ</b></p> <p><b>(3) ความผูกพัน</b></p> <p><b>(4) ความต้องการเพิ่มเติม</b></p> <p><b>(5) ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติม</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้จริง</li> <li>● มีการหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถึงวัตถุประสงค์และการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์</li> <li>● ผลงานวิจัยมีความหลากหลาย ครอบคลุมในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ</li> <li>● ผลงานวิจัยมี Impact ต่อการพัฒนาระบบสาธารณสุขของประเทศ</li> </ul> <p><b>(2) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ</b></p> |

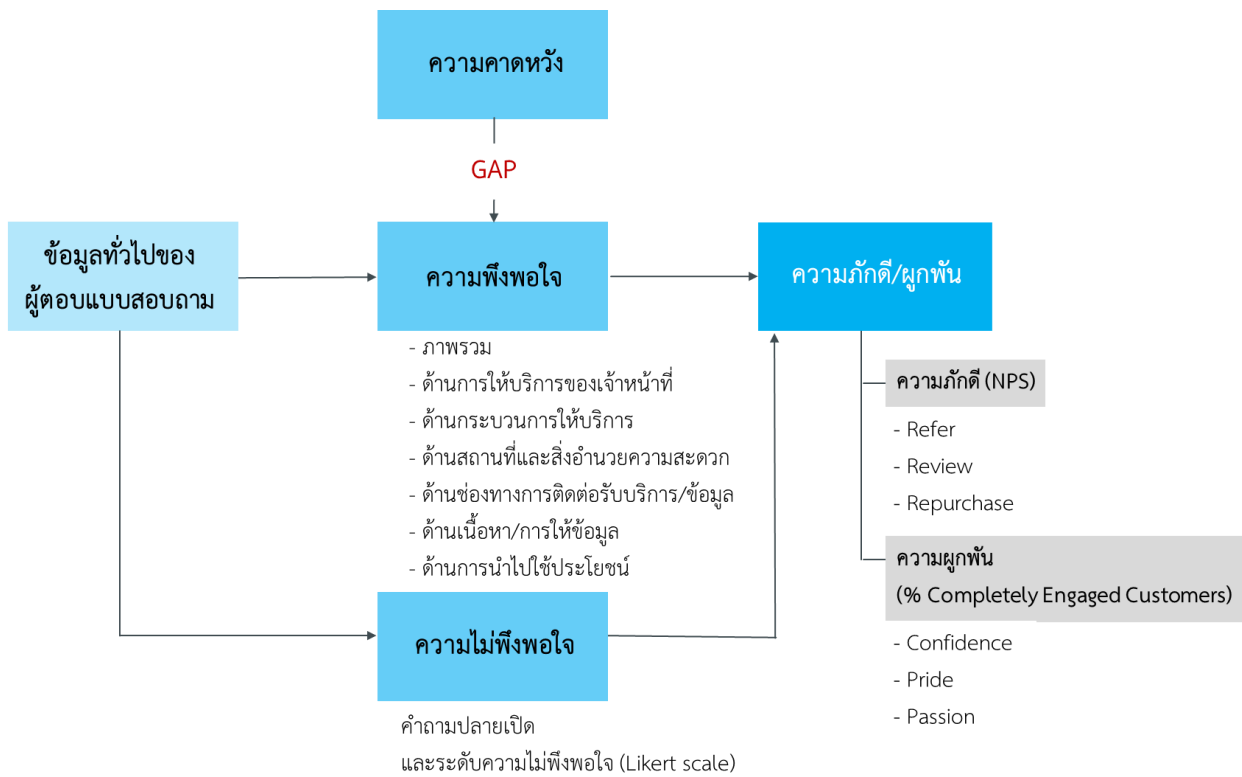
| กรมวิทยาศาสตร์บริการ  | กองการอนุญาต กรมป่าไม้ | สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข |
|---|------------------------|--------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ</li> <li>● การรักษาความลับของผู้รับบริการ</li> </ul> <p><b>(4) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ</li> <li>● ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ</li> <li>● ในอนาคต ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใด</li> <li>● ในอนาคต จะติดต่อหรือต้องใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการหรือไม่เพราะอะไร</li> <li>● ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ</li> </ul> |                        |                          |

## บทที่ 4

### กรอบแนวคิด และเครื่องมือในการสำรวจ

#### 4.1 กรอบแนวคิดในการสำรวจ

จากการการทบทวนข้อมูลทุติยภูมิ และรายละเอียดต่างๆ ข้างต้น สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการสำรวจได้ดังนี้



ภาพที่ 4 - 1 กรอบแนวคิดของการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566



## 4.2 การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย วิธีการสุ่มตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ

กำหนดจำนวนตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566 จำนวนรวมทั้งสิ้น 2,000 ราย รายละเอียดการจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ตารางที่ 4 - 1 จำนวนตัวอย่าง (n) ตามสัดส่วนประชากรของแต่ละกลุ่ม

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย             | จำนวนประชากร (N) | สัดส่วนจำนวนประชากร | จำนวนตัวอย่าง (n) ตามสัดส่วนประชากร | จำนวนตัวอย่างที่จะสำรวจ |
|---------------------------------------|------------------|---------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| 1. ผู้ประกอบการ MSME                  | 50,556           | 97.76               | 1,955                               | 1,875                   |
| 2. หน่วยงานพันธมิตร                   | 399              | 0.77                | 16                                  | 30                      |
| 3. หน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง       | 51               | 0.10                | 2                                   | 30                      |
| 4. คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ         | 64               | 0.12                | 2                                   | 30                      |
| 5. หน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน           | 5                | 0.01                | 0                                   | 5                       |
| 6. มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน | 640              | 1.24                | 25                                  | 30                      |
| <b>รวม</b>                            | <b>51,715</b>    | <b>100.00</b>       | <b>2,000</b>                        | <b>2,000</b>            |

หมายเหตุ : 1) จำนวนตัวอย่างสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ขึ้นอยู่กับบริบทและสถานการณ์ ณ ช่วงเวลาที่ดำเนินการสำรวจ

2) ไม่สำรวจในกลุ่มผู้บริหาร และพนักงาน สสว. เพื่อหลีกเลี่ยงอคติหรือความลำเอียงของข้อมูล (Bias)

3) ปรับจำนวนตัวอย่างที่จะสำรวจกลุ่มผู้ประกอบการ MSME ลดลง เนื่องจากมีการปรับเพิ่มขึ้นในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น

4) กรณีที่กลุ่มหน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ครบ สามารถเก็บจากกลุ่มอื่นทดแทนได้ โดยต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการฯ

5) กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน เก็บข้อมูลจากฐานข้อมูลสมาชิก สสว. และผู้ที่มาขอใช้บริการข้อมูลจาก สสว.

จากตารางข้างต้น ในการสำรวจครั้งนี้มีประชากรเป้าหมาย จำนวนทั้งสิ้น 51,715 ราย จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 6 กลุ่ม (การสำรวจครั้งนี้ไม่สำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้บริหารและพนักงาน สสว. เพื่อหลีกเลี่ยงอคติหรือความลำเอียงของข้อมูล (Bias)) กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้หลักการของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตร ดังนี้

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

โดย n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

N หมายถึง จำนวนประชากร = 51,715

e หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่า = 0.05

กำหนดสัดส่วนจำนวนตัวอย่าง (n) ตามจำนวนประชากร (N) ของแต่ละกลุ่ม รายละเอียดจำนวนตัวอย่างจำแนกตามงาน/โครงการ ของแต่ละกลุ่มที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

**1. กลุ่มผู้ประกอบการ MSME** หมายถึง ผู้ประกอบการ MSME ที่รับบริการ/เข้าร่วมโครงการของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566 จำนวนประชากร 50,556 ราย และจำนวนตัวอย่างที่จะสำรวจ 1,875 ราย

เพื่อให้ผลการสำรวจสามารถวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างโครงการต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้ ดังนั้นในงาน/โครงการที่มีจำนวนตัวอย่างที่คำนวณตามสัดส่วนประชากรแล้วน้อยกว่า 30 ราย จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำของแต่ละงาน/โครงการ เท่ากับ 30 ราย รายละเอียดจำแนกตามงาน/โครงการ ดังนี้

**ตารางที่ 4 - 2** จำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการ MSME จำแนกตามงาน/โครงการของ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566

| งาน/โครงการ   | จำนวนประชากร (N) | สัดส่วนจำนวนประชากร | จำนวนตัวอย่าง (n) ตามสัดส่วนประชากร | จำนวนตัวอย่างที่จะสำรวจ |
|---|------------------|---------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| 1. งานหนึ่งรหัส หนึ่งผู้ประกอบการ (SME ONE ID)  | 3,338            | 6.60                | 124                                 | 124                     |
| 2. งานสรรคสร้างองค์ความรู้และพัฒนาระบบการเรียนรู้ดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อผู้ประกอบการ MSME (Knowledge management) | 5,000            | 9.89                | 185                                 | 185                     |
| 3. งานศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (SME One-Stop Service Center: OSS)   | 30,000           | 59.34               | 1,112                               | 1,009                   |
| 4. งานพัฒนาระบบให้บริการ SME ACCESS   | 4,858            | 9.61                | 180                                 | 180                     |
| 5. โครงการขับเคลื่อนระบบการส่งเสริมธุรกิจ MSME ด้วย BCG (BIO-CIRCULAR-GREEN ECONOMY)                            | 1,000            | 1.98                | 37                                  | 37                      |
| 6. โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ  | 1,500            | 2.97                | 56                                  | 56                      |
| 7. โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS (Business Development Service)                                       | 1,000            | 1.98                | 37                                  | 37                      |
| 8. โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS (MSMR Recovery & Beyond)   | 250              | 0.49                | 9                                   | 30                      |
| 9. โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS (ขยายเวลา)   | 200              | 0.40                | 8                                   | 30                      |
| 10. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ                                | 230              | 0.45                | 8                                   | 30                      |

| งาน/โครงการ  | จำนวน<br>ประชากร<br>(N) | สัดส่วน<br>จำนวน<br>ประชากร | จำนวนตัวอย่าง<br>(n) ตามสัดส่วน<br>ประชากร | จำนวน<br>ตัวอย่าง<br>ที่จะสำรวจ |
|--|-------------------------|-----------------------------|--|---------------------------------|
| 11. โครงการระบบวินิจฉัย 360 องศาเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ระบบของภาครัฐ (SME Formalization) | 1,000                   | 1.98                        | 37   | 37                              |
| 12. งานพัฒนาสิทธิประโยชน์และผลักดันให้เกิดขึ้นจริงเพื่อการประกอบการ                          | 500                     | 0.99                        | 19   | 30                              |
| 13. โครงการพัฒนาความร่วมมือภาครัฐเพื่อสร้างสิทธิประโยชน์ให้แก่ SME                           | 730                     | 1.44                        | 27   | 30                              |
| 14. โครงการประกวด MSME National Awards   | 800                     | 1.58                        | 30   | 30                              |
| 15. โครงการพัฒนาและยกระดับคลัสเตอร์ต้นแบบสู่ความเป็นเลิศ                                     | 150                     | 0.30                        | 6  | 30                              |
| <b>รวม</b>   | <b>50,556</b>           | <b>100.00</b>               | <b>1,875</b>                               | <b>1,875</b>                    |

หมายเหตุ : 1) จำนวนตัวอย่างสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ขึ้นอยู่กับบริบทและสถานการณ์ ณ ช่วงเวลาที่ดำเนินการสำรวจ

2) งานหนึ่งรหัส หนึ่งผู้ประกอบการ (SME ONE ID) สสว.100 ระบุเป้าหมายตัวชี้วัดผลผลิต ผู้ประกอบการที่เข้าสู่ระบบข้อมูลกลาง 75,500 ราย/Unique IP/User ซึ่งไม่สามารถระบุตัวตนได้ และมีการเชื่อมโยงข้อมูลบางส่วนจากระบบ THAI SME-GP ด้วย จึงคำนวณจำนวนประชากรจากจำนวนรายชื่อที่มีอยู่ในระบบ คือ 111,662 ราย หักลบด้วยจำนวนที่เชื่อมโยงมาจากระบบ THAI SME-GP 109,324 ราย คงเหลือจำนวนประชากร 3,338 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 24 มิ.ย. 66)

3) งานศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (SME One-Stop Service Center : OSS) สสว.100 ระบุเป้าหมายตัวชี้วัดผลผลิต SME ที่ขึ้นทะเบียนปรับปรุงข้อมูลผู้ประกอบการ จากระบบขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ 100,000 ราย ซึ่งรวมถึงการนับซ้ำจากบุคคลเดิม (ในกรณีที่มีการปรับปรุงข้อมูลมากกว่า 1 ครั้ง) จึงกำหนดจำนวนประชากรจากข้อมูลการสัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 2 พ.ค. 66 ซึ่งระบุว่าปัจจุบันในปี 2566 (ม.ค. - เม.ย. 66) มีผู้มาใช้บริการแล้ว 30,000 ราย

4) งานพัฒนาระบบให้บริการ SME ACCESS สสว.100 ระบุเป้าหมายตัวชี้วัดผลผลิต ผู้ใช้ระบบต่างๆ 500,000 ราย/Unique IP/User ซึ่งไม่สามารถระบุตัวตนได้ จึงใช้ข้อมูลจำนวนประชากรที่ได้จากหน่วยงานรับผิดชอบนำเสนอให้ ฝตป. (ข้อมูล ณ วันที่ 8 มิ.ย. 66)

**2. กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร** หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME ทั้งที่เป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน รวมถึงหน่วยงานอื่นที่ประสานงานกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566 มีจำนวนประชากร 399 ราย และจำนวนตัวอย่างที่จะสำรวจ 30 ราย

**3. กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง** หมายถึง หน่วยงานที่ร่วมดำเนินงานโครงการกับ สสว. ในปีงบประมาณ 2566 ภายใต้สัญญาจ้าง/สัญญาร่วมดำเนินการ/บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ มีจำนวนประชากร 51 ราย และจำนวนตัวอย่างที่จะสำรวจ 30 ราย

**4. กลุ่มคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการฯ** หมายถึง คณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คณะกรรมการบริหารวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และคณะอนุกรรมการติดตามและประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ สสว. มีจำนวนประชากร 64 ราย และจำนวนตัวอย่างที่จะสำรวจ 30 ราย

**5. หน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน** หมายถึง กรมบัญชีกลาง กพร. ปปช. สตง. และสำนักนายกรัฐมนตรี มีจำนวนประชากร 5 ราย จึงเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด 5 ราย

6. กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน หมายถึง กลุ่มสถาบันด้านการศึกษาและประชาชนทั่วไป ที่เคยติดต่อ/รับบริการจาก สสว. มีจำนวนประชากร 640 ราย และจำนวนตัวอย่างที่จะสำรวจ 30 ราย

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างให้เหมาะสมกับวิธีการสำรวจและจำนวนประชากร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- **การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และการสำรวจแบบออนไลน์ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีจำนวนประชากรเพียงพอ** ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการ MSME กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร และกลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**ขั้นตอนที่ 2** การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงาน/โครงการ

**ขั้นตอนที่ 3** การสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Sampling) โดยการสุ่มรายชื่อจากฐานข้อมูลแบบหยาบ 1 เว้น 1 คือ เก็บข้อมูลจากฐานข้อมูลในลำดับที่ 1 แล้วเว้น 1 ลำดับ แล้วจึงเก็บข้อมูลในลำดับถัดไป

- **การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และการสำรวจแบบออนไลน์ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีจำนวนประชากรจำกัด** ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง กลุ่มคณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ และกลุ่มหน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

- **การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า** ใช้การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยสามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ทุกสาย

- **การสัมภาษณ์เชิงลึก** ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกผู้ประกอบการ MSME ที่มีการให้คะแนนความพึงพอใจน้อย

### 4.3 เครื่องมือและวิธีการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

- **การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์** โดยพนักงานสัมภาษณ์โทรศัพท์สัมภาษณ์ตามรายชื่อที่กำหนด และบันทึกข้อมูลลงในแบบสอบถามออนไลน์
- **การสำรวจแบบออนไลน์** ในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลต้องการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง จะส่ง Link หรือ QR Code สำหรับตอบแบบสอบถาม ให้ผ่านทางอีเมล หรือช่องทางอื่นๆ ตามความสะดวกของผู้ให้ข้อมูล
- **การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า** กรณีที่มีการจัดงานกิจกรรม/โครงการ ระหว่างที่ดำเนินการสำรวจ จะทำการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล
- **การสัมภาษณ์เชิงลึก** ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าหรือการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (ขึ้นอยู่กับความสะดวกของผู้ให้ข้อมูล) ในกลุ่มผู้ประกอบการ MSME ที่มีการให้คะแนนความพึงพอใจน้อย จำนวน 15 – 20 ตัวอย่าง

### 4.4 การออกแบบเครื่องมือในการสำรวจ

ในการออกแบบเครื่องมือในการสำรวจ มีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

- ศึกษารายละเอียดโครงการของ สว. (สว.100) ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2566
- เข้าสัมภาษณ์หน่วยงานรับผิดชอบงาน/โครงการ ที่ สว. ดำเนินการ ภายใต้กิจกรรม/โครงการ ปีงบประมาณ 2566 เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการจัดทำแบบสอบถาม
- จัดทำแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการศึกษา มาเป็นแนวทางในการกำหนดข้อคำถามให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ โดยมีการจำแนกแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด มีโครงสร้างของแบบสอบถาม ดังนี้

#### 1) แบบสอบถามสำหรับคณะกรรมการฯ คณะอนุกรรมการฯ และหน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน

##### คำถามคัดเลือก

- การยินยอมให้ข้อมูล และยินยอมให้นำข้อมูลมาใช้ และเปิดเผยเพื่อการประมวลผลและเผยแพร่ผลการสำรวจในภาพรวม เพื่อการวิจัย

##### ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง (Quota)

- ระบุว่าผู้ตอบอยู่ในกลุ่มตัวอย่างใด ประกอบด้วย คณะกรรมการฯ คณะอนุกรรมการฯ และหน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 2** ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ที่มีต่อการดำเนินงานของ สสว.

- ความคาดหวัง และความพึงพอใจโดยรวม ที่มีต่อการดำเนินงานของ สสว.
- ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ที่มีต่อการดำเนินงานของ สสว.
- ความไม่พึงพอใจ
- ความผูกพันที่มีต่อ สสว.

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- ปัญหาหรืออุปสรรคจากการดำเนินงานกับ สสว.
- ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สสว.
- ในอนาคตท่านอยากเห็น สสว. มีบทบาทเป็นอย่างไร

ทั้งนี้ แบบสอบถามสำหรับคณะกรรมการฯ คณะอนุกรรมการฯ และหน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน ไม่มีการสำรวจในประเด็นเรื่องความภักดี เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์กับ สสว. จากการปฏิบัติงานโดยตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ได้ข้อมูลที่มีความเอนเอียงทางทัศนคติ จึงไม่สอบถามเรื่องความภักดี

## 2) แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ MSME กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง และกลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน

### คำถามคัดเลือก

- การยินยอมให้ข้อมูล และยินยอมให้นำข้อมูลมาใช้ และเปิดเผยเพื่อการประมวลผลและเผยแพร่ผลการสำรวจในภาพรวม เพื่อการวิจัย

### ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง (Quota)

- ระบุว่าผู้ตอบอยู่ในกลุ่มตัวอย่างใด ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ MSME หน่วยงานพันธมิตร หน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง และมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 2** ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความภักดี และความผูกพัน ที่มีต่อการดำเนินงานของ สสว.

- ความคาดหวัง และความพึงพอใจโดยรวม ที่มีต่อการดำเนินงานของ สสว.
- ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ที่มีต่อการดำเนินงานของ สสว.
- ความไม่พึงพอใจ

- ความภักดีที่มีต่อ สสว.
- ความผูกพันที่มีต่อ สสว.

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- ปัญหาหรืออุปสรรคจากการดำเนินงานกับ สสว.
- ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สสว.
- ในอนาคตท่านอยากให้ สสว. เพิ่มเติมบริการหรือกิจกรรม/โครงการ ในด้านใดบ้าง

- นำเสนอแบบสอบถามต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเพื่อพิจารณา ซึ่งคณะกรรมการฯ ได้เห็นชอบต่อแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม (Pre-Test) โดยมีแนวทางการทดสอบ ดังนี้

- การทดสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ด้วยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence: IOC) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความสอดคล้องในการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ได้แก่ ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแบบสอบถามว่าข้อคำถามตรงตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจหรือไม่

- การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 30 ตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

- ปรับปรุงแบบสอบถามตามแนวทางที่ได้จากการทดสอบ
- สรุปผลการทดสอบ และนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเพื่อพิจารณา ขอความเห็นชอบในการนำไปใช้เก็บข้อมูล
- จัดทำแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire)

### การทดสอบแบบสอบถาม

การทดสอบแบบสอบถามได้มีการดำเนินการทดสอบ 2 แนวทาง คือ

1) ทดสอบแบบสอบถามโดยการหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Content Validity) ด้วยการให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อคำถามในแบบสอบถาม แล้วประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด (Index of item objective congruence: IOC) โดยขอความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ในการพิจารณาแบบสอบถาม มีเกณฑ์ในการพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

- ให้คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้สอดคล้องตรงตามวัตถุประสงค์
- ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้สอดคล้องตรงตามวัตถุประสงค์
- ให้คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่สอดคล้องตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร ดังนี้

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

โดย IOC หมายถึง คาดัดชนีความสอดคล้อง

$\Sigma R$  หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยเกณฑ์การยอมรับว่าแบบสอบถามสามารถวัดได้สอดคล้องตรงตามวัตถุประสงค์จากค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ทั้งนี้ ที่ปรึกษาได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านตรวจสอบและประเมินผลงาน ด้านการตลาด และด้านการวิจัย พิจารณา

ผลการทดสอบ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงข้อคำถาม ดังนี้

**1) แบบสอบถามสำหรับคณะกรรมการฯ คณะอนุกรรมการฯ และหน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน**

- ข้อ B2 (2) การประสานงานของเจ้าหน้าที่ เพิ่มคำว่า “ที่สะดวก รวดเร็ว และตรงต่อความต้องการ” เป็นข้อคำถามที่ปรับปรุงใหม่ คือ “การประสานงานของเจ้าหน้าที่ ที่สะดวก รวดเร็ว และตรงต่อความต้องการ”

**2) แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ MSME กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง และกลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน**

- ข้อ B2 (1) กระบวนการสมัคร/เข้าร่วม (กิจกรรม/โครงการ) กระบวนการ/ขั้นตอน ในการเข้าร่วมการดำเนินงานกับ สสว. (การพิทชิงโครงการ การยื่นข้อเสนอโครงการ ฯลฯ) เพิ่มคำว่า “ดำเนินการได้โดยง่าย”

เป็นข้อคำถามที่ปรับปรุงใหม่ คือ “กระบวนการสมัคร/เข้าร่วม (กิจกรรม/โครงการ) กระบวนการ/ขั้นตอน ในการเข้าร่วมการดำเนินงานกับ สสว. (การพิทชิงโครงการ การยื่นข้อเสนอโครงการ ฯลฯ) ดำเนินการได้โดยง่าย”

- ข้อ B2 (13) การนำข้อมูลความรู้ที่ได้รับจาก สสว. ไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ เพิ่มคำว่า “ต่อธุรกิจได้เป็นอย่างดี”

เป็นข้อคำถามที่ปรับปรุงใหม่ คือ “การนำข้อมูลความรู้ที่ได้รับจาก สสว. ไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ต่อธุรกิจได้เป็นอย่างดี”



โดยมีรายละเอียดการให้คะแนน ดังนี้

**ตารางที่ 4 - 3 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม**

| ประเด็นคำถาม   | การให้คะแนน    |                |                | ค่า IOC |
|--|----------------|----------------|----------------|---------|
|  | ผู้เชี่ยวชาญ 1 | ผู้เชี่ยวชาญ 2 | ผู้เชี่ยวชาญ 3 |         |
| <b>1) แบบสอบถามสำหรับคณะกรรมการฯ คณะอนุกรรมการฯ และหน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน</b>  |                |                |                |         |
| <b>B2. ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ที่มีต่อการดำเนินงานของ สว.</b>  |                |                |                |         |
| 1. เอกสาร/ข้อมูล/รายงานที่จัดทำ/นำเสนอ มีความครบถ้วน/ถูกต้อง   | +1             | +1             | +1             | 1       |
| 2. การประสานงานของเจ้าหน้าที่  | +1             | +1             | 0              | 0.67    |
| 3. การสนองตอบต่อความต้องการของผู้ประกอบการ/หน่วยงานส่งเสริม SME และนโยบายของรัฐ  | +1             | +1             | +1             | 1       |
| 4. การบริหารจัดการองค์การมีขั้นตอน/กระบวนการ ที่มีมืออาชีพ   | +1             | +1             | +1             | 1       |
| 5. การดำเนินงานมีความโปร่งใส ถูกต้องตามกฎระเบียบ   | +1             | +1             | +1             | 1       |
| 6. การดำเนินงานได้ผลสัมฤทธิ์ครบถ้วนชัดเจน  | +1             | +1             | +1             | 1       |
| <b>B4. ความผูกพันที่มีต่อ สว.</b>  |                |                |                |         |
| 1. สว. เป็นหน่วยงานที่ ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร  | +1             | +1             | +1             | 1       |
| 2. สว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้  | +1             | +1             | +1             | 1       |
| 3. สว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสม ในการส่งเสริม/สนับสนุน MSME ของประเทศ  | +1             | +1             | +1             | 1       |
| <b>2) แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ MSME กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง และกลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน</b> |                |                |                |         |
| <b>B2. ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ที่มีต่อการดำเนินงานของ สว.</b>  |                |                |                |         |
| 1. กระบวนการสมัคร/เข้าร่วม (กิจกรรม/โครงการ) กระบวนการ/ขั้นตอน ในการเข้าร่วมการดำเนินงานกับ สว. (การพิชชิงโครงการ การยื่นข้อเสนอโครงการ ฯลฯ)       | +1             | +1             | 0              | 0.67    |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นไปตามเวลาที่กำหนด   | +1             | +1             | +1             | 1       |
| 3. การประสานงานและอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม  | +1             | +1             | +1             | 1       |
| 4. บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น   | +1             | +1             | +1             | 1       |
| 5. บุคลากรที่ดำเนินงาน/โครงการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างครบถ้วน  | +1             | +1             | +1             | 1       |
| 6. บุคลากรมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และการให้คำปรึกษา   | +1             | +1             | +1             | 1       |

| ประเด็นคำถาม  | การให้คะแนน    |                |                | ค่า IOC |
|---|----------------|----------------|----------------|---------|
|   | ผู้เชี่ยวชาญ 1 | ผู้เชี่ยวชาญ 2 | ผู้เชี่ยวชาญ 3 |         |
| 7. รูปแบบการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม   | +1             | +1             | +1             | 1       |
| 8. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม มีความเหมาะสม  | +1             | +1             | +1             | 1       |
| 9. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม มีความเหมาะสม  | +1             | +1             | +1             | 1       |
| 10. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์กิจกรรม/งาน/โครงการ ที่เหมาะสม   | +1             | +1             | +1             | 1       |
| 11. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม/งาน/โครงการ หรือเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลาย สะดวก ติดต่อกำง่าย | +1             | +1             | +1             | 1       |
| 12. มีช่องทางรับฟังคำติชม/ร้องเรียนปัญหา  | +1             | +1             | +1             | 1       |
| 13. การนำข้อมูลความรู้ที่ได้รับจาก สสว. ไปประยุกต์ใช้ประโยชน์   | +1             | +1             | 0              | 0.67    |
| <b>B4. ความภาคภูมิใจที่มีต่อ สสว.</b>   |                |                |                |         |
| 1. ท่านจะแนะนำกิจกรรม/โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่น   | +1             | +1             | +1             | 1       |
| 2. ท่านจะบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆ ที่ได้รับจาก สสว. ให้ผู้อื่นรับรู้  | +1             | +1             | +1             | 1       |
| 3. ในอนาคต ท่านจะกลับมาใช้บริการ/ให้ความร่วมมือกับ สสว.   | +1             | +1             | +1             | 1       |
| <b>B5. ความผูกพันที่มีต่อ สสว.</b>  |                |                |                |         |
| 1. สสว. เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร   | +1             | +1             | +1             | 1       |
| 2. สสว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้  | +1             | +1             | +1             | 1       |
| 3. สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสม ในการส่งเสริม/สนับสนุน MSME ของประเทศ  | +1             | +1             | +1             | 1       |

นำเสนอผลการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงข้อคำถามต่อคณะกรรมการฯ ซึ่งคณะกรรมการฯ ได้เห็นชอบในการปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งนี้ การทดสอบความเชื่อมั่นดำเนินการทดสอบเฉพาะแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ MSME กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง และกลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน เท่านั้น ไม่ได้ทดสอบแบบสอบถามสำหรับคณะกรรมการฯ คณะอนุกรรมการฯ และหน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน เนื่องจากประชากรเป้าหมายมีจำนวนจำกัด หากมีการทดสอบเก็บข้อมูล (Pre-Test) จากประชากรกลุ่มนี้แล้ว ในขั้นตอนการเก็บข้อมูลจริง จะไม่สามารถเก็บข้อมูลซ้ำได้ ส่งผลให้จำนวนประชากรไม่เพียงพอต่อการสำรวจ

2) ทดสอบแบบสอบถามโดยการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบเก็บข้อมูล (Pre-Test) จากกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 ราย และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha)

การวัดความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach เป็นวิธีการทดสอบความสอดคล้องกันของข้อคำถาม โดยเป็นการทดสอบว่าข้อคำถามที่สร้างขึ้นนั้นวัดในจุดมุ่งหมายของการวัดเดียวกันหรือไม่ โดยค่าของระดับความเชื่อมั่นที่เชื่อถือได้หรือเกณฑ์ในการยอมรับจะต้องไม่ต่ำกว่า 0.7 โดยมีรายละเอียดเกณฑ์การวัดดังนี้

**ตารางที่ 4 - 4** เกณฑ์ในการประเมินความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach

| ค่า Cronbach's Alpha     | การแปลผลความเชื่อมั่น |
|--------------------------|-----------------------|
| มากกว่า .90              | ดีมาก                 |
| .81 - .90                | ดี                    |
| .71 - .80                | พอใช้                 |
| .61 - .70                | ค่อนข้างพอใช้         |
| .51 - .60                | ต่ำ                   |
| น้อยกว่า หรือเท่ากับ .50 | ไม่สามารถรับได้       |

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) มีตัวแปรที่ใช้ในการทดสอบ 34 ตัวแปร ได้แก่

**ความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินงานของ สสว.**

1. ความคาดหวังโดยรวม
2. กระบวนการสมัคร/เข้าร่วม (กิจกรรม/โครงการ) กระบวนการ/ขั้นตอน ในการเข้าร่วมการดำเนินงานกับ สสว. (การพิทซึ่งโครงการ การยื่นข้อเสนอโครงการ ฯลฯ) ดำเนินการได้โดยง่าย
3. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นไปตามเวลาที่กำหนด
4. การประสานงานและอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม
5. บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น
6. บุคลากรที่ดำเนินงาน/โครงการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างครบถ้วน
7. บุคลากรมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และการให้คำปรึกษา
8. รูปแบบการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม
9. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม มีความเหมาะสม
10. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม มีความเหมาะสม
11. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์กิจกรรม/งาน/โครงการ ที่เหมาะสม
12. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม/งาน/โครงการ หรือเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลาย สะดวก ติดต่อกง่าย
13. มีช่องทางรับฟังคำติชม/ร้องเรียนปัญหา
14. การนำข้อมูลความรู้ที่ได้รับจาก สสว. ไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ต่อธุรกิจได้เป็นอย่างดี

**ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของ สสว.**

15. ความพึงพอใจโดยรวม
16. กระบวนการสมัคร/เข้าร่วม (กิจกรรม/โครงการ) กระบวนการ/ขั้นตอน ในการเข้าร่วมการดำเนินงานกับ สสว. (การพิทซึ่งโครงการ การยื่นข้อเสนอโครงการ ฯลฯ) ดำเนินการได้โดยง่าย
17. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นไปตามเวลาที่กำหนด
18. การประสานงานและอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม
19. บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น
20. บุคลากรที่ดำเนินงาน/โครงการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างครบถ้วน
21. บุคลากรมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และการให้คำปรึกษา
22. รูปแบบการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม
23. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม มีความเหมาะสม
24. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม มีความเหมาะสม
25. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์กิจกรรม/งาน/โครงการ ที่เหมาะสม

26. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม/งาน/โครงการ หรือเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลาย สะดวก ติดต่อย่าง

27. มีช่องทางรับฟังคำติชม/ร้องเรียนปัญหา

28. การนำข้อมูลความรู้ที่ได้รับจาก สว. ไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ต่อธุรกิจได้เป็นอย่างดี

**ความภาคภูมิใจที่มีต่อ สว.**

29. ท่านจะแนะนำกิจกรรม/โครงการของ สว. ให้กับบุคคลอื่น

30. ท่านจะบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆ ที่ได้รับจาก สว. ให้ผู้อื่นรับรู้

31. ในอนาคต ท่านจะกลับมาใช้บริการ/ให้ความร่วมมือกับ สว.

**ความผูกพันที่มีต่อ สว.**

32. สว. เป็นหน่วยงานที่ ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร

33. สว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้

34. สว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสม ในการส่งเสริม/สนับสนุน MSME ของประเทศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่า **0.935** ซึ่งสูงกว่าค่าเกณฑ์ (ค่าเกณฑ์ที่เชื่อถือได้จะต้องไม่ต่ำกว่า 0.7) **แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงได้** และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในข้อคำถาม และสามารถตอบคำถามได้ตรงตามการสื่อความหมายของผู้สัมภาษณ์ รายละเอียดค่าสัมประสิทธิ์ ดังนี้

**ตารางที่ 3** ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach’s Alpha)

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .935                   | 34         |

และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาจำแนกรายประเด็น พบว่า มีค่าสูงกว่าค่าเกณฑ์ทุกประเด็น ดังนี้

1. ความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินงานของ สว. ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่า 0.933
  2. ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของ สว. ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่า 0.907
  3. ความภาคภูมิใจที่มีต่อ สว. ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่า 0.754
  4. ความผูกพันที่มีต่อ สว. ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่า 0.793
- มีรายละเอียดค่าสัมประสิทธิ์ ดังนี้

**ตารางที่ 4 - 5** ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha) จำแนกราย  
 ประเด็น

| Reliability Statistics                 |                  |            |
|--|------------------|------------|
| ประเด็น                                | Cronbach's Alpha | N of Items |
| ความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินงานของ สว. | .933             | 14         |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของ สว. | .907             | 14         |
| ความภาคภูมิใจที่มีต่อ สว.              | .754             | 3          |
| ความผูกพันที่มีต่อ สว.                 | .793             | 3          |

จากผลการทดสอบแบบสอบถามโดยการหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Content Validity) และการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) พบว่า ผ่านเกณฑ์การทดสอบทั้ง 2 รูปแบบ ดังนั้น แบบสอบถามนี้จึงมีความเหมาะสม สามารถนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

## บทที่ 5 ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566 แบ่งการนำเสนอเป็น 2 หัวข้อ ประกอบด้วย

- ผลการสำรวจในภาพรวม นำเสนอภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 6 กลุ่ม จำแนกตามประเด็นต่างๆ
- ผลการสำรวจจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่
  1. กลุ่มผู้ประกอบการ MSME ในภาพรวม และเปรียบเทียบราย งาน/โครงการ
  2. กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง
  3. กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร
  4. กลุ่มคณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ
  5. กลุ่มหน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน
  6. กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน

โดยเนื้อหาที่นำเสนอแต่ละหัวข้อประกอบด้วย ความคาดหวังและความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความภาคภูมิใจ ความผูกพัน ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีรายละเอียดผลการสำรวจในแต่ละหัวข้อดังนี้

### 5.1 ผลการสำรวจในภาพรวม

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566 ทำการสำรวจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว. จำนวนรวม 2,038 ราย ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงจำนวนตัวอย่างในกลุ่มคณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ และกลุ่มหน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน เนื่องจากจำนวนประชากรมีจำกัด ทำให้ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ จึงมีการปรับลดจำนวนตัวอย่างและเก็บข้อมูลในกลุ่มผู้ประกอบการ MSME เพิ่มเติม รายละเอียดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

**ตารางที่ 5 - 1** จำนวนตัวอย่าง (n) ที่ทำการสำรวจ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย       | จำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้ |        | จำนวนตัวอย่างที่เก็บได้จริง |        |
|---------------------------------|--------------------------|--------|-----------------------------|--------|
|                                 | จำนวน                    | ร้อยละ | จำนวน                       | ร้อยละ |
| 1. ผู้ประกอบการ MSME            | 1,875                    | 93.75  | 1,925                       | 94.46  |
| 2. หน่วยงานพันธมิตร             | 30                       | 1.50   | 30                          | 1.47   |
| 3. หน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง | 30                       | 1.50   | 30                          | 1.47   |
| 4. คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ   | 30                       | 1.50   | 20                          | 0.98   |
| 5. หน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน     | 5                        | 0.25   | 3                           | 0.15   |

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย             | จำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้ |               | จำนวนตัวอย่างที่เก็บได้จริง |               |
|---------------------------------------|--------------------------|---------------|-----------------------------|---------------|
|                                       | จำนวน                    | ร้อยละ        | จำนวน                       | ร้อยละ        |
| 6. มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน | 30                       | 1.50          | 30                          | 1.47          |
| <b>รวม</b>                            | <b>2,000</b>             | <b>100.00</b> | <b>2,038</b>                | <b>100.00</b> |

### 5.1.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม



ภาพที่ 5 - 1 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ ในภาพรวม

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม คำนวณจากคำถามเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวม ที่มีต่อการดำเนินงานของ สสว.” จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 6 กลุ่ม โดยไม่ได้ทำการคำนวณด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ยจากประเด็นการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละข้อ เนื่องจากข้อคำถามในการสำรวจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน

ผลการสำรวจ พบว่า มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ร้อยละ 89.90 (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 87.55 (ค่าเฉลี่ย 4.38) เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจเล็กน้อย (ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ: GAP) ร้อยละ 2.36 สะท้อนให้เห็นว่า สสว. สามารถให้บริการได้ใกล้เคียงกับความคาดหวังของผู้มารับบริการ รายละเอียด ดังนี้





ภาพที่ 5 - 2 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.67 (ค่าเฉลี่ย 4.73) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 93.33 (ค่าเฉลี่ย 4.67) เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจเล็กน้อย ร้อยละ 1.33 รองลงมาคือ กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.67 และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 90.67 เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ ร้อยละ 4.00 ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจสูงที่สุด สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับการที่ห่างจากสิ่งที่คาดหวังไว้ ถึงแม้จะมีความพึงพอใจสูง แต่ก็มีความคาดหวังสูงด้วยเช่นกัน

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาค่าความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มหน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกับความคาดหวัง ซึ่งแม้จะมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด แต่ก็ได้รับการตรงตามสิ่งที่คาดหวังไว้แล้ว ในขณะที่กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง มีค่าความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน สะท้อนให้เห็นว่า สสว. สามารถให้บริการได้ใกล้เคียงกับความคาดหวังของผู้มารับบริการ

### 5.1.2 ความไม่พึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 68 ราย (คิดเป็นร้อยละ 3.34) ระบุว่า มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสารมากที่สุด จำนวน 30 ราย มีระดับความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 59.33 เรื่องการประชาสัมพันธ์และข่าวสารของ สสว. มีน้อยและไม่ทั่วถึง จำนวน 17 ราย และเรื่องช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่มีน้อยและติดต่อยาก จำนวน 13 ราย รายละเอียดเพิ่มเติม ดังนี้

ตารางที่ 5 - 2 ผลการสำรวจประเด็นความไม่พึงพอใจ และระดับความไม่พึงพอใจ

| ประเด็นความไม่พึงพอใจ   | จำนวน     | ความไม่พึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับความไม่พึงพอใจ |
|---|-----------|-------------------------|---------------------|
| <b>ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสาร</b>  | <b>30</b> | <b>59.33</b>            | <b>ปานกลาง</b>      |
| การประชาสัมพันธ์และข่าวสารของ สสว. มีน้อยและไม่ทั่วถึง  | 17        | 60.00                   | ปานกลาง             |
| ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่มีน้อยและติดต่อยาก   | 13        | 58.46                   | ปานกลาง             |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร</b>  | <b>14</b> | <b>54.29</b>            | <b>ปานกลาง</b>      |
| การติดต่อประสานงาน/การติดต่อกลับ ของเจ้าหน้าที่ล่าช้าและยุ่งยาก   | 8         | 57.50                   | ปานกลาง             |
| เจ้าหน้าที่ไม่มีการประสานงานหรือติดต่อกลับมายังผู้ประกอบการ   | 3         | 40.00                   | น้อย                |
| เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ละเอียด/ไม่ชัดเจน ไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ประกอบการได้   | 2         | 60.00                   | ปานกลาง             |
| ความรู้/ความเชี่ยวชาญของวิทยากร   | 1         | 60.00                   | ปานกลาง             |
| <b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ</b>  | <b>13</b> | <b>64.62</b>            | <b>ปานกลาง</b>      |
| ขั้นตอนการดำเนินงานล่าช้าและหลายขั้นตอน เช่น การจัดเตรียมเอกสารต่างๆ การดำเนินการเกี่ยวกับการต่อสัญญา กับ สสว. การประมูลงาน การออกไปรับรองสมาชิก สสว. เป็นต้น | 6         | 56.67                   | ปานกลาง             |
| ขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการยุ่งยากและไม่สะดวก  | 5         | 72.00                   | มาก                 |
| ขั้นตอนการอนุมัติเรื่องต่างๆ ล่าช้า   | 2         | 70.00                   | มาก                 |
| <b>ด้านรูปแบบของกิจกรรม/โครงการ</b>   | <b>9</b>  | <b>68.89</b>            | <b>ปานกลาง</b>      |
| การดำเนินงานของโครงการไม่ตรงกับความต้องการของธุรกิจ   | 3         | 46.67                   | น้อย                |
| การส่งเสริมผู้ประกอบการหลังเข้าร่วมโครงการไม่ต่อเนื่อง เช่น ด้านเงินทุน ข้อมูลการค้าในธุรกิจ ข่าวสารหลังร่วมโครงการ สิทธิประโยชน์ต่างๆ เป็นต้น                | 2         | 90.00                   | มากที่สุด           |
| เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจกรรมสูง   | 1         | 60.00                   | ปานกลาง             |
| สามารถเข้าร่วมโครงการได้เพียง 1 โครงการ   | 1         | 80.00                   | มาก                 |
| การจัดกิจกรรมไม่ตรงตามกำหนดการ/เวลา ที่กำหนดไว้   | 1         | 100.00                  | มากที่สุด           |

| ประเด็นความไม่พึงพอใจ   | จำนวน    | ความไม่พึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับความไม่พึงพอใจ |
|---|----------|-------------------------|---------------------|
| จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/อบรม เยอะเกินไป   | 1        | 60.00                   | ปานกลาง             |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   | <b>2</b> | <b>60.00</b>            | <b>ปานกลาง</b>      |
| ระบบออนไลน์ช้า เช่น การสมัครสมาชิก การดาวน์โหลดเอกสาร การต่ออายุสมาชิก สสว. เป็นต้น | 2        | 60.00                   | ปานกลาง             |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 5.1.3 ความภักดี

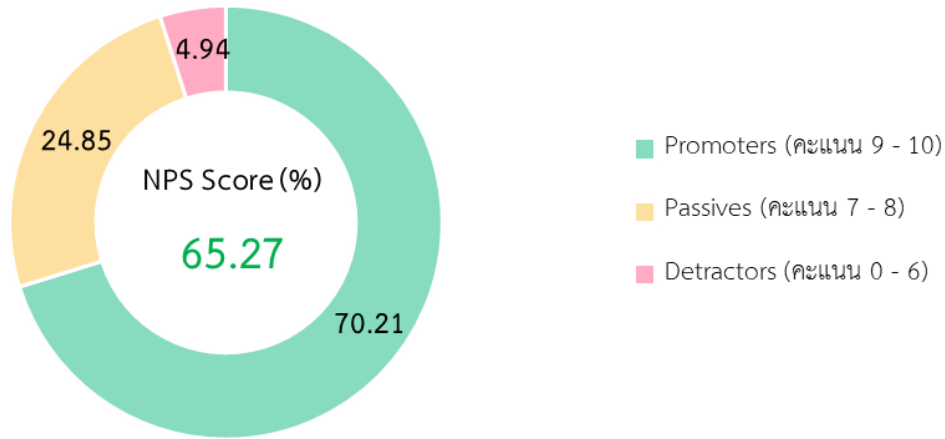
ในการสำรวจความภักดีที่มีต่อ สสว. ทำการสำรวจใน 3 มิติ ได้แก่ การแนะนำบอกต่อ (Refer) การบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆ (Review) และการกลับมาใช้บริการซ้ำ (Repurchase) ใช้วิธีการวัดตามแนวคิด Net Promoter Score (NPS) หรือดัชนีของลูกค้าผู้ซึ่งจะแนะนำองค์กรหรือแบรนด์ของเราต่อคนรอบข้าง ใช้การวัดโดยมีค่าคะแนนให้เลือกตั้งแต่ 0 ถึง 10 แล้วนำมาแบ่งกลุ่มออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มผู้สนับสนุน (Promoters) คือกลุ่มที่ให้คะแนน 9 - 10
- 2) กลุ่มผู้อาจเปลี่ยนใจได้ตลอดเวลา (Passives) คือกลุ่มที่ให้คะแนน 7 - 8
- 3) กลุ่มผู้ไม่สนับสนุน (Detractors) คือกลุ่มที่ให้คะแนนตั้งแต่ 0 - 6

คำนวณค่าความภักดีสุทธิ (NPS Score) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$NPS\ Score = \% Promoters - \% Detractors$$

ผลการสำรวจในภาพรวม ประกอบด้วยผลการสำรวจของกลุ่มผู้ประกอบการ MSME กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร และกลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน เท่านั้น โดยกลุ่มคณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ และกลุ่มหน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน ไม่มีการสำรวจในประเด็นเรื่องความภักดี เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์กับ สสว. จากการปฏิบัติงานโดยตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ได้ข้อมูลที่มีความเอนเอียงทางทัศนคติ

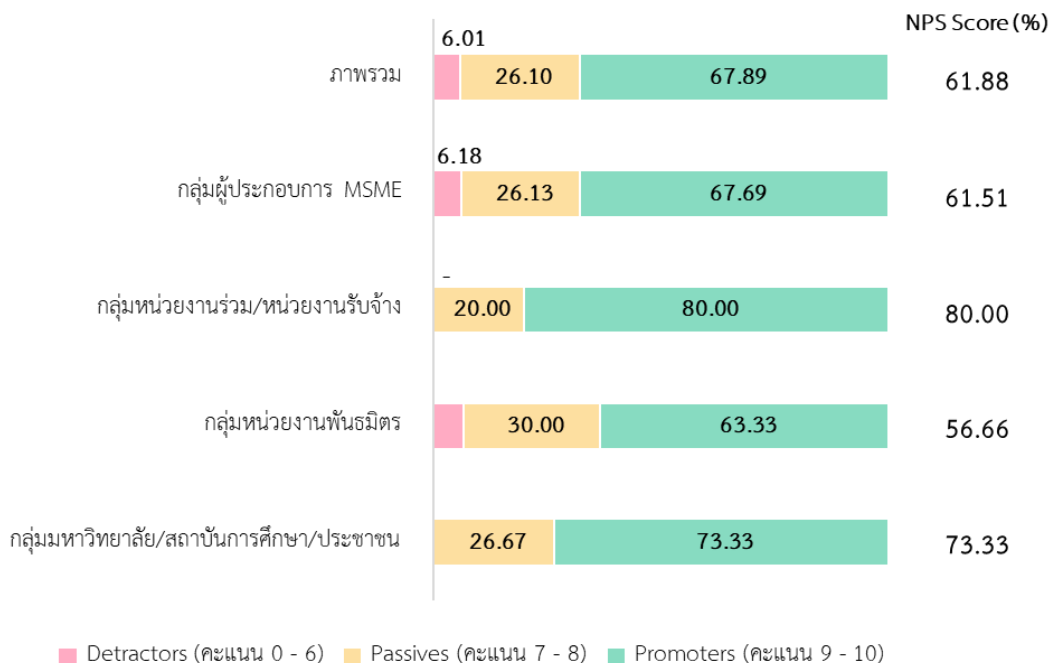


ภาพที่ 5 - 3 ผลการสำรวจความภักดี ในภาพรวม

ทั้งนี้ ผลการสำรวจในภาพรวมของทั้ง 3 มิติ พบว่า มีกลุ่ม Promoters ร้อยละ 70.21 กลุ่ม Passives ร้อยละ 24.85 และกลุ่ม Detractors ร้อยละ 4.94 โดย NPS Score อยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Good) มีค่าเท่ากับ 65.27

เมื่อจำแนกผลการสำรวจเป็นรายมิติ มีรายละเอียดผลการสำรวจ ดังนี้

(1) การแนะนำบอกต่อ

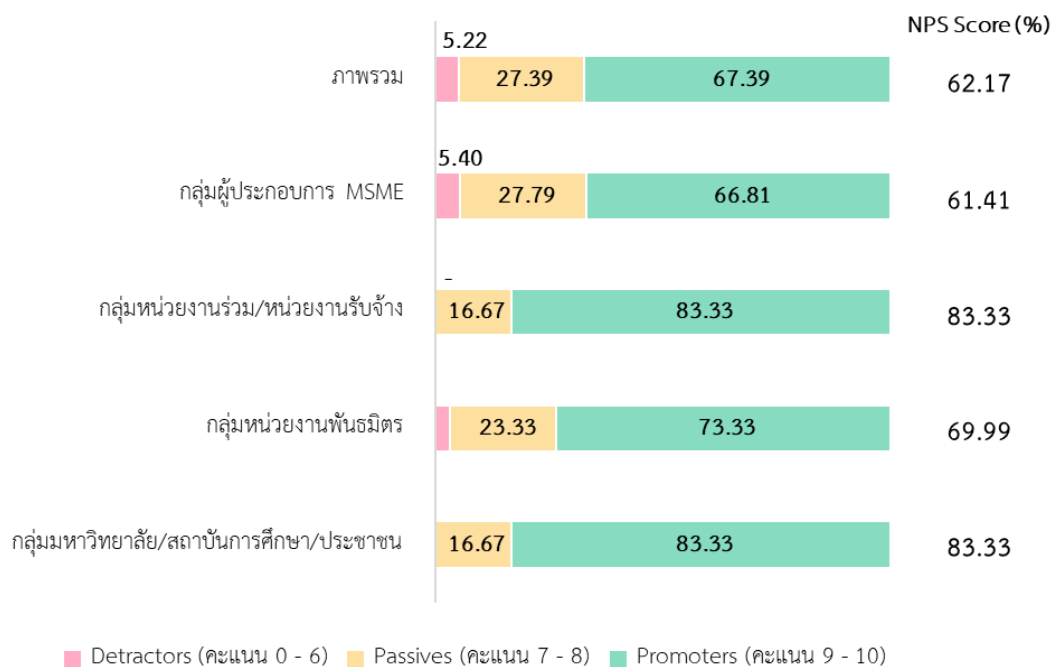


ภาพที่ 5 - 4 ผลการสำรวจความภักดี มิติการแนะนำบอกต่อ ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำรวจการแนะนำบอกต่อโดยใช้คำถาม “ท่านจะแนะนำกิจกรรม/โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่น” ผลการสำรวจในภาพรวม พบว่า มีกลุ่ม Promoters ร้อยละ 67.89 กลุ่ม Passives ร้อยละ 26.10 และกลุ่ม Detractors ร้อยละ 6.01 โดย NPS Score มีค่าเท่ากับ 61.88 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Good)

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการสำรวจจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง มีคะแนนความภักดีสูงสุด (NPS เท่ากับ 80.00) รองลงมาคือ กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน (NPS เท่ากับ 73.33) กลุ่มผู้ประกอบการ MSME (NPS เท่ากับ 61.51) และกลุ่มหน่วยงานพันธมิตร (NPS เท่ากับ 56.66)

## (2) การบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆ

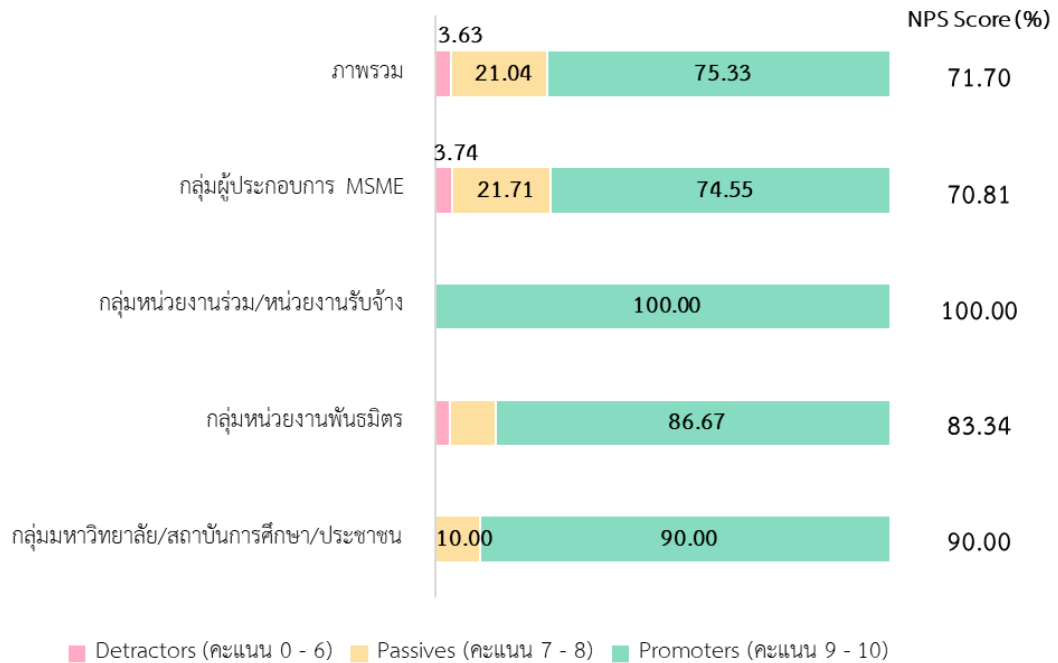


ภาพที่ 5 - 5 ผลการสำรวจความภักดี มิติการบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆในภาพรวม  
จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำรวจการบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆ โดยใช้คำถาม “ท่านจะบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆ ที่ได้รับจาก สสว. ให้ผู้อื่นรับรู้” ผลการสำรวจในภาพรวม พบว่า มีกลุ่ม Promoters ร้อยละ 67.39 กลุ่ม Passives ร้อยละ 27.39 และกลุ่ม Detractors ร้อยละ 5.22 โดย NPS Score มีค่าเท่ากับ 62.17 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Good)

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการสำรวจจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง และกลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน มีคะแนนความภักดีสูงสุด เท่ากัน (NPS เท่ากับ 83.33) รองลงมาคือ กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร (NPS เท่ากับ 69.99) และกลุ่มผู้ประกอบการ MSME (NPS เท่ากับ 61.41)

### (3) การกลับมาใช้บริการซ้ำ



**ภาพที่ 5 - 6** ผลการสำรวจความภักดี มิติการบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดี ๆ ในภาพรวม  
จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำรวจการกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยใช้คำถาม “ในอนาคต ท่านจะกลับมาใช้บริการ/ให้ความร่วมมือกับ สสว.” ผลการสำรวจในภาพรวม พบว่า มีกลุ่ม Promoters ร้อยละ 75.33 กลุ่ม Passives ร้อยละ 21.04 และกลุ่ม Detractors ร้อยละ 3.63 โดย NPS Score มีค่าเท่ากับ 71.70 อยู่ในเกณฑ์ยอดเยี่ยม (Excellence)

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการสำรวจจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง มีคะแนนความภักดีสูงสุด (NPS เท่ากับ 100.00) รองลงมาคือ กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน (NPS เท่ากับ 90.00) กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร (NPS เท่ากับ 83.34) และกลุ่มผู้ประกอบการ MSME (NPS เท่ากับ 70.81)

ทั้งนี้ เป็นที่น่าสังเกตว่ากลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง และกลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน ซึ่งจากการจัดลำดับความสำคัญผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Force field stakeholder prioritization matrix) ของ สสว. เป็นกลุ่มที่มีค่าคะแนนความสำคัญน้อยที่สุด แต่มีความพึงพอใจสูงเป็นอันดับ 1 และอันดับ 3 และมี NPS Score สูงลำดับที่ 1 – 2 ทั้ง 3 มิติ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ถึงแม้จะเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญน้อยที่สุด แต่ก็ได้รับบริการจาก สสว. ที่ดีส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความภักดีในระดับสูงได้

รายละเอียดเพิ่มเติม ดังนี้

ตารางที่ 5 - 3 สรุปเปรียบเทียบผลการสำรวจความภักดี

| มิติความภักดี                           | ภาพรวม<br>(3 ข้อคำถาม) | การแนะนำ<br>บอกต่อ | การบอกเล่า<br>เรื่องราว/สิ่งดีๆ | การกลับมาใช้<br>บริการซ้ำ |
|---|------------------------|--------------------|---------------------------------|---------------------------|
| ภาพรวม                                  | 65.25                  | 61.88              | 62.17                           | 71.70                     |
| กลุ่มผู้ประกอบการ MSME                  | 64.58                  | 61.51              | 61.41                           | 70.81                     |
| กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร                   | 70.00                  | 56.66              | 69.99                           | 83.34                     |
| กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง       | 87.78                  | 80.00              | 83.33                           | 100.00                    |
| กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน | 82.22                  | 73.33              | 83.33                           | 90.00                     |

ลำดับ 1

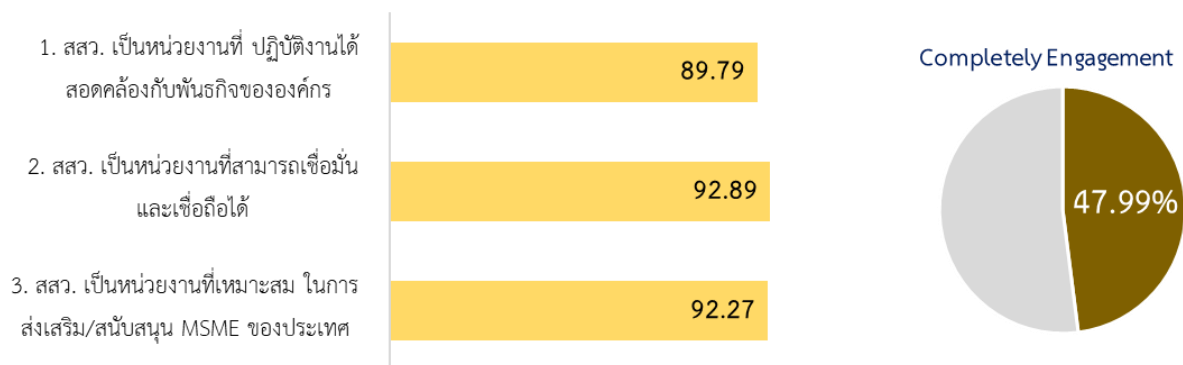
ลำดับ 2

### 5.1.4 ความผูกพัน

ในการสำรวจความผูกพันที่มีต่อ สสว. ทำการสำรวจใน 3 ประเด็น ได้แก่ (1) สสว. เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร (2) สสว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้ และ (3) สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสม ในการส่งเสริม/สนับสนุน MSME ของประเทศ โดยนำหลักการความผูกพัน โดยสมบูรณ์ (Completely Engagement) มาวิเคราะห์ ซึ่งคำนวณจากผู้ให้คะแนนความคิดเห็นในระดับ 5 (เห็นด้วยมากที่สุด) ของทั้ง 3 ข้อคำถาม

คำนวณค่าความผูกพันโดยสมบูรณ์ (Completely Engagement) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$Completely\ Engagement = \frac{\text{จำนวนผู้ให้คะแนนในระดับ 5 ของทั้ง 3 ข้อคำถาม}}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}} \times 100$$

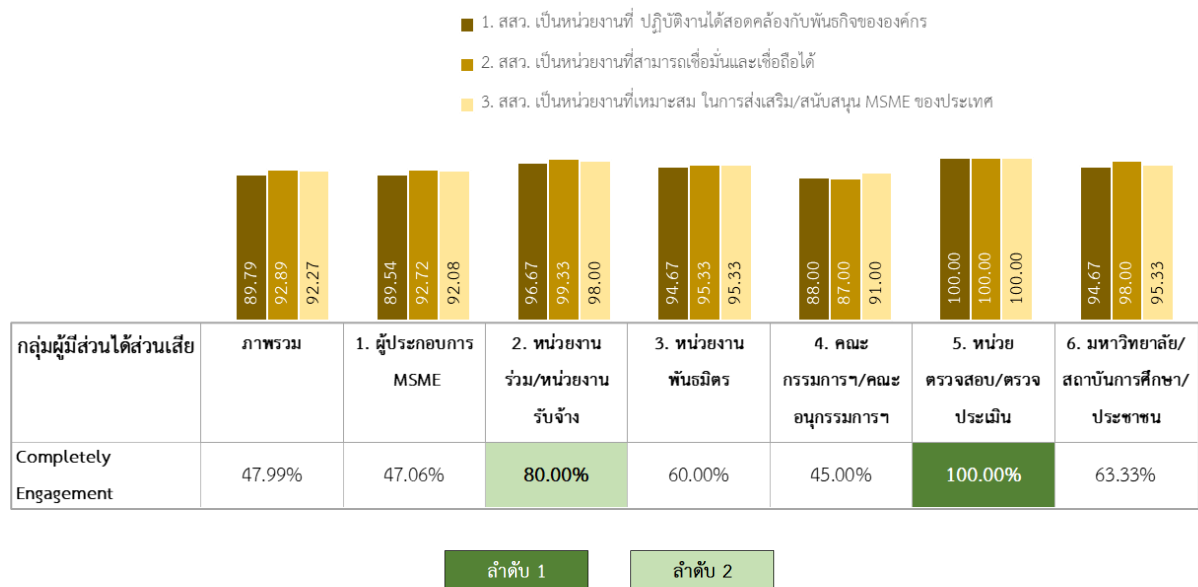


ภาพที่ 5 - 7 ผลการสำรวจความผูกพัน ในภาพรวม

ผลการสำรวจในภาพรวม พบว่า เรื่อง สว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้ มีคะแนนความผูกพันสูงสุด ร้อยละ 92.89 (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมาคือ เรื่อง สว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมในการส่งเสริม/สนับสนุน MSME ของประเทศ ร้อยละ 92.27 และ สว. เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร ร้อยละ 89.79 โดยมีค่าความผูกพันโดยสมบูรณ์ (Completely Engagement) อยู่ในระดับผูกพันมาก ร้อยละ 47.99

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการสำรวจจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มหน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน มีค่าความผูกพันโดยสมบูรณ์สูงสุด ร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง ร้อยละ 80.00 กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน ร้อยละ 63.33 กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร ร้อยละ 60.00 กลุ่มผู้ประกอบการ MSME ร้อยละ 47.06 และกลุ่มคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการฯ ร้อยละ 45.00

ทั้งนี้ ผลการสำรวจเป็นไปในทิศทางเดียวกับการสำรวจเรื่องความภักดี คือ กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง และกลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน เป็นกลุ่มที่มีคะแนนสูงสุด (ลำดับ 2 และ 3) รายละเอียด ดังนี้



ภาพที่ 5 - 8 ผลการสำรวจความผูกพัน ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



### 5.1.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

#### ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน/ประสานงานกับ สสว.

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 191 ราย (คิดเป็นร้อยละ 9.37) พบปัญหาหรืออุปสรรคจากการดำเนินงานกับ สสว. โดยมีรายละเอียดของปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้

- **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** จำนวน 80 ราย ได้แก่ เรื่องขั้นตอนการดำเนินงานมีความยุ่งยาก หลายขั้นตอน เช่น การสมัครสมาชิก สสว. การต่ออายุหนังสือรับรองการเป็นสมาชิก สสว. เป็นต้น และเรื่องการติดต่อประสานงานการดำเนินงานไม่ชัดเจนหลายขั้นตอนทำให้เกิดความล่าช้าและไม่สะดวกต่อการดำเนินงาน

- **ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสาร** จำนวน 60 ราย ได้แก่ เรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ไม่ทั่วถึง และช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่มีน้อยและติดต่อยาก/ไม่รับสายโทรศัพท์

- **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร** จำนวน 27 ราย ได้แก่ เรื่องเจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นเอาใจใส่ ในการให้บริการ และไม่มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับหลังสอบถามข้อมูล หรือหลังจากยื่นเอกสารสมัครเข้าร่วมโครงการ

รายละเอียดเพิ่มเติมในภาคผนวก ง

#### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สสว.

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 285 ราย (คิดเป็นร้อยละ 13.98) มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สสว. โดยมีรายละเอียดข้อเสนอแนะมากที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้

- **ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสาร** จำนวน 147 ราย ได้แก่ เรื่องการเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และกิจกรรม/โครงการของ สสว. ให้มากขึ้น ในหลากหลายช่องทาง ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ และเรื่องการเพิ่มช่องทางการติดต่อโดยตรงและหลากหลายช่องทาง เช่น การเพิ่มจำนวนคู่มือสายโทรศัพท์ การติดต่อผ่านช่องทางเฟสบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น

- **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** จำนวน 58 ราย ได้แก่ เรื่องการดำเนินการ/การอนุมัติเอกสาร และติดต่อประสานงาน มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เรื่องการลดขั้นตอน/กระบวนการในการสมัครเข้าร่วมโครงการ

- **ด้านรูปแบบของกิจกรรม/โครงการ** จำนวน 35 ราย ได้แก่ เรื่องมีโครงการ/การอบรม อย่างต่อเนื่อง และมีการติดตามผลหลังเข้าร่วมอบรม

รายละเอียดเพิ่มเติมในภาคผนวก จ

### ความต้องการบริการหรือกิจกรรม/โครงการ จาก สสว. ในอนาคต

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 65 ราย (คิดเป็นร้อยละ 3.19) มีความต้องการบริการหรือกิจกรรม/โครงการ จาก สสว. ในอนาคต โดยมีรายละเอียดความต้องการมากที่สุด 4 ลำดับ ดังนี้

- การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องต่างๆ เพิ่มเติม เช่น การตลาดออนไลน์ การผลิตสินค้า การตรวจสอบ/พัฒนาคุณภาพของสินค้า การใช้เทคโนโลยี เป็นต้น จำนวน 14 ราย
- การสนับสนุนผู้ประกอบการในรูปแบบต่างๆ เช่น เงินลงทุน การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การใช้เทคโนโลยี เป็นต้น จำนวน 13 ราย
- การจัดกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาด เช่น การสนับสนุน/จัดหาช่องทางจัดจำหน่ายให้กับผู้ประกอบการ และการสนับสนุนด้านการส่งออกสินค้า จำนวน 9 ราย
- มีการจัดงานแสดงสินค้าอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทุกภูมิภาค จำนวน 7 ราย

รายละเอียดเพิ่มเติมในภาคผนวก ฉ

## 5.2 ผลการสำรวจจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### 5.2.1 กลุ่มผู้ประกอบการ MSME

(1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### จำนวนตัวอย่าง

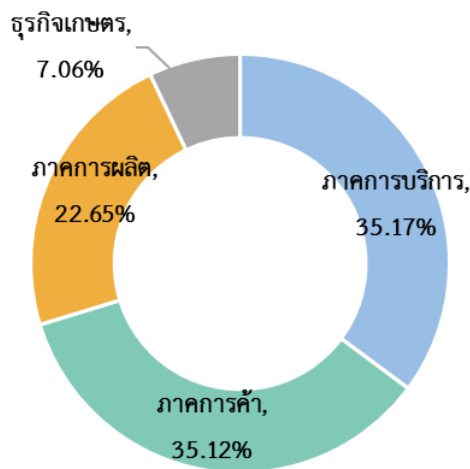
เก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการ MSME จำนวนตัวอย่างรวม 1,925 ราย กระจายสัดส่วนตามจำนวน ประชากรของแต่ละงาน/โครงการ ทั้งนี้ มีการปรับปรุงจำนวนตัวอย่าง โดยการรวมจำนวนตัวอย่างของ โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS (Business Development Service) และโครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS ปี 2565 (ขยายเวลา) ไว้ด้วยกัน เนื่องจากเป็นโครงการที่ผู้ประกอบการ MSME สมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบ BDS และผ่านกระบวนการดำเนินกิจกรรมที่เหมือนกัน รายละเอียดจำนวน ตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 5 - 4 จำนวนตัวอย่าง กลุ่มผู้ประกอบการ MSME

| งาน/โครงการ  | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 1. งานหนึ่งรหัส หนึ่งผู้ประกอบการ (SME ONE ID)   | 128   | 6.65   |
| 2. งานสรรค์สร้างองค์ความรู้และพัฒนาระบบการเรียนรู้ดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อผู้ประกอบการ MSME (Knowledge management) | 190   | 9.87   |
| 3. งานศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (SME One-Stop Service Center: OSS)  | 1,033 | 53.66  |
| 4. งานพัฒนาระบบให้บริการ SME ACCESS  | 182   | 9.45   |

| งาน/โครงการ   | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| 5. โครงการขับเคลื่อนระบบการส่งเสริมธุรกิจ MSME ด้วย BCG (BIO-CIRCULAR-GREEN ECONOMY)  | 37    | 1.92   |
| 6. โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ  | 58    | 3.01   |
| 7. โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS (MSMR Recovery & Beyond)   | 30    | 1.56   |
| 8. โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS (Business Development Service) และโครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS ปี 2565 (ขยายเวลา) | 69    | 3.58   |
| 9. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ   | 33    | 1.71   |
| 10. โครงการระบบวิสาหกิจ 360 องศาเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ระบบของภาครัฐ (SME Formalization)  | 38    | 1.97   |
| 11. งานพัฒนาสิทธิประโยชน์และผลักดันให้เกิดขึ้นจริงเพื่อการประกอบการ   | 31    | 1.61   |
| 12. โครงการพัฒนาความร่วมมือภาครัฐเพื่อสร้างสิทธิประโยชน์ให้แก่ SME  | 32    | 1.67   |
| 13. โครงการประกวด MSME National Awards  | 32    | 1.67   |
| 14. โครงการพัฒนาและยกระดับคลัสเตอร์ต้นแบบสู่ความเป็นเลิศ  | 32    | 1.67   |

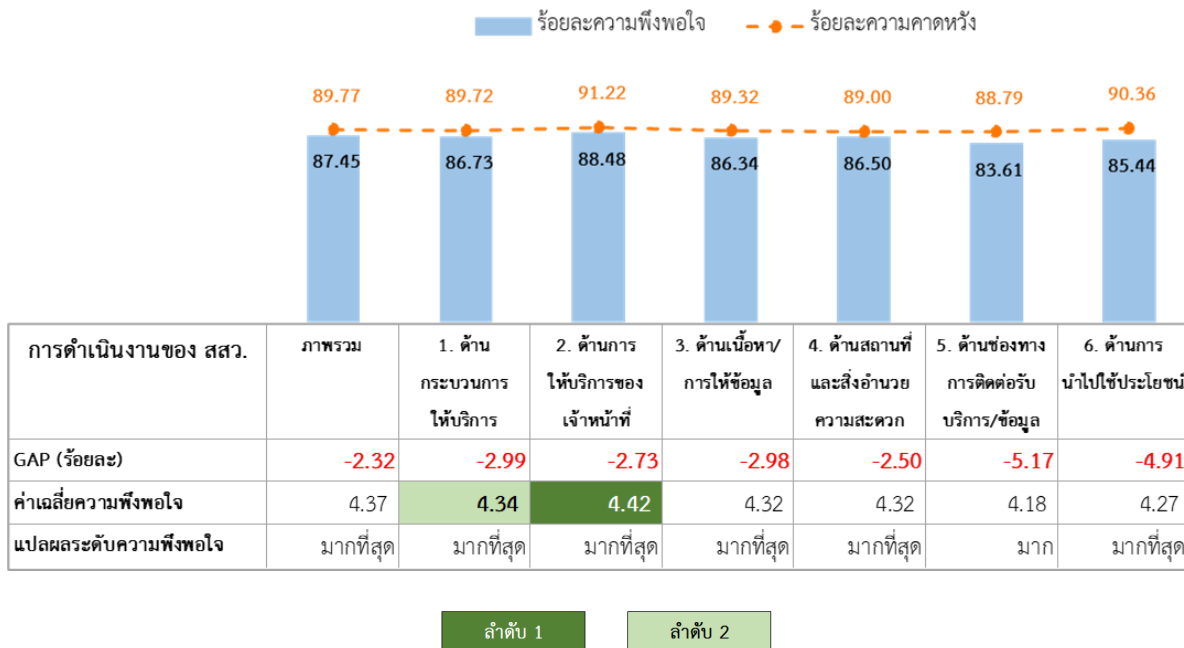
### ประเภทธุรกิจ



ภาพที่ 5 - 9 จำนวนตัวอย่าง กลุ่มผู้ประกอบการ MSME จำแนกตามประเภทธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่างมีการประกอบธุรกิจในภาคการบริการมากที่สุด จำนวน 677 ราย (คิดเป็นร้อยละ 35.17) รองลงมาคือ ภาคการค้าจำนวน 676 ราย (คิดเป็นร้อยละ 35.12) ภาคการผลิต จำนวน 436 ราย (คิดเป็นร้อยละ 22.65) และธุรกิจเกษตร จำนวน 136 ราย (คิดเป็นร้อยละ 7.06)

(2) ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม



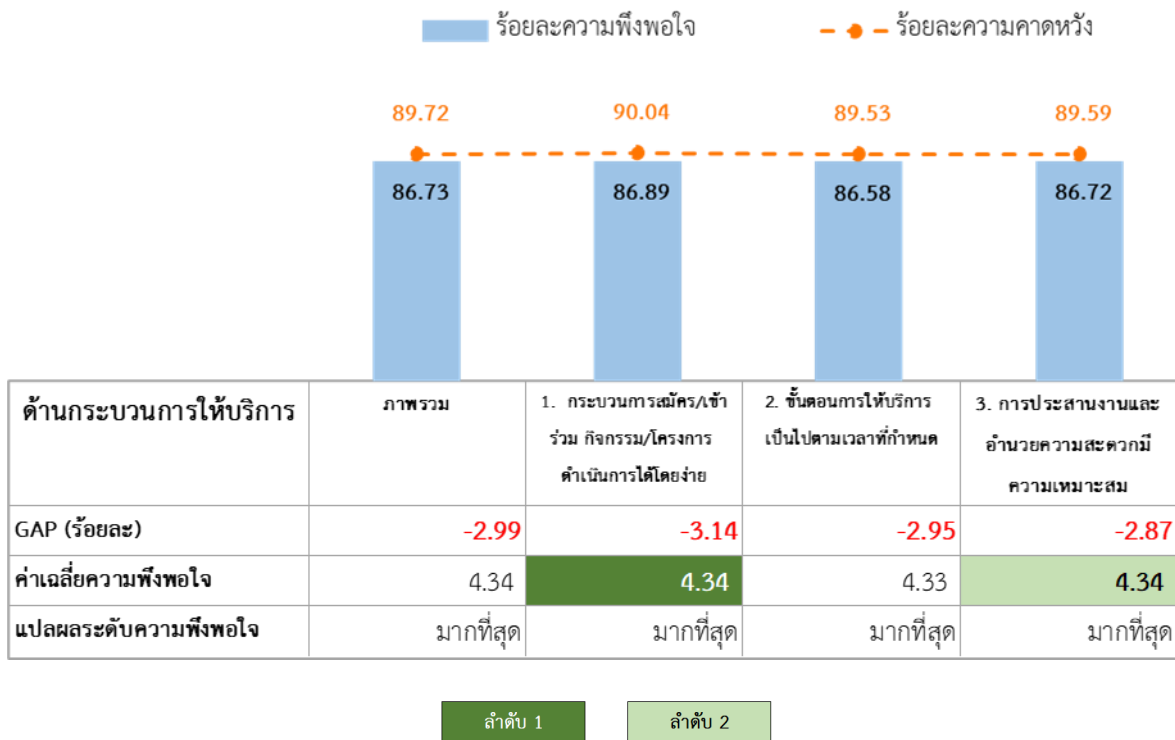
ภาพที่ 5 - 10 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มผู้ประกอบการ MSME

ผลการสำรวจในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ร้อยละ 89.77 (ค่าเฉลี่ย 4.49) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 87.45 (ค่าเฉลี่ย 4.37) เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจเล็กน้อย ร้อยละ 2.32 สะท้อนให้เห็นว่า สสว. สามารถให้บริการได้ใกล้เคียงกับความคาดหวังของผู้มารับบริการ

เมื่อวิเคราะห์ผลการสำรวจจำแนกรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด โดยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.22 (ค่าเฉลี่ย 4.56) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 88.48 (ค่าเฉลี่ย 4.42) เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจเล็กน้อย ร้อยละ 2.73 ความพึงพอใจลำดับถัดมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ร้อยละ 89.72 และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 86.73 เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจเล็กน้อย ร้อยละ 2.99

รายละเอียดความคาดหวังและความพึงพอใจในแต่ละด้าน (ยกเว้นด้านเนื้อหา/การให้ข้อมูล และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ เนื่องจากมีข้อคำถามด้านละ 1 ข้อ) ดังนี้

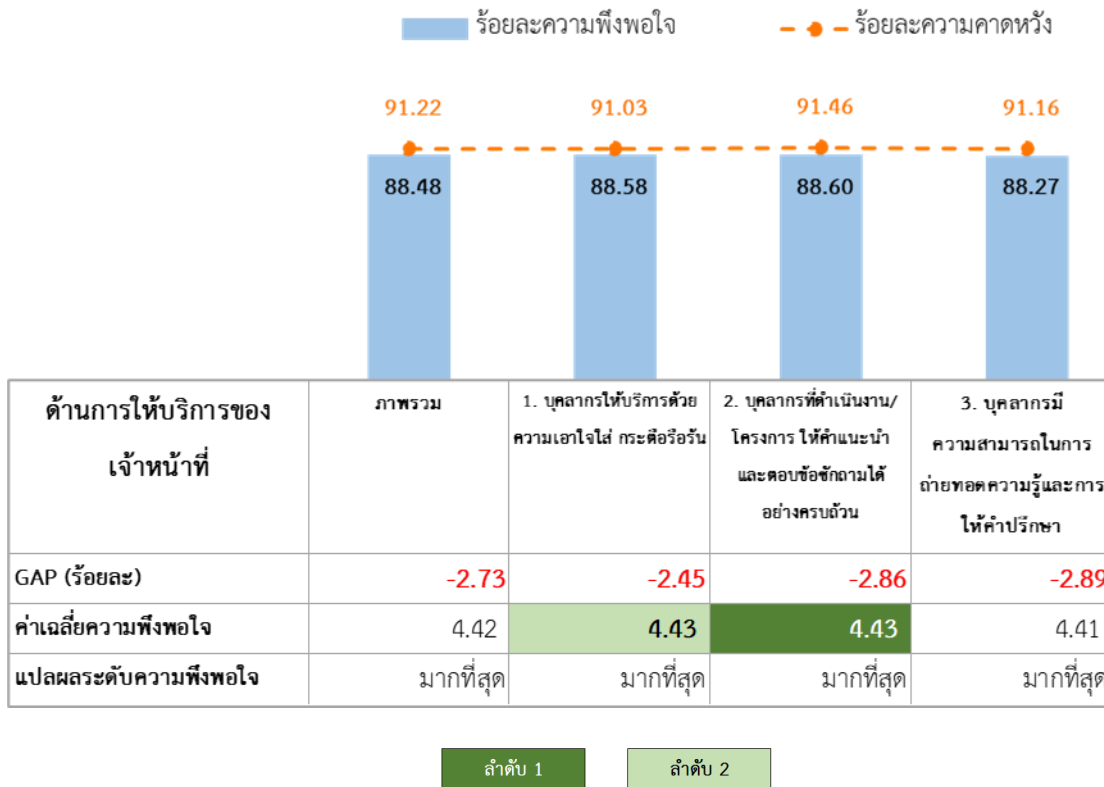
### ด้านกระบวนการให้บริการ



ภาพที่ 5 - 11 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มผู้ประกอบการ MSME ด้านกระบวนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องกระบวนการสมัคร/เข้าร่วม กิจกรรม/โครงการ ดำเนินการได้โดยง่ายมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 86.89 (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือเรื่องการประสานงานและอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 86.72

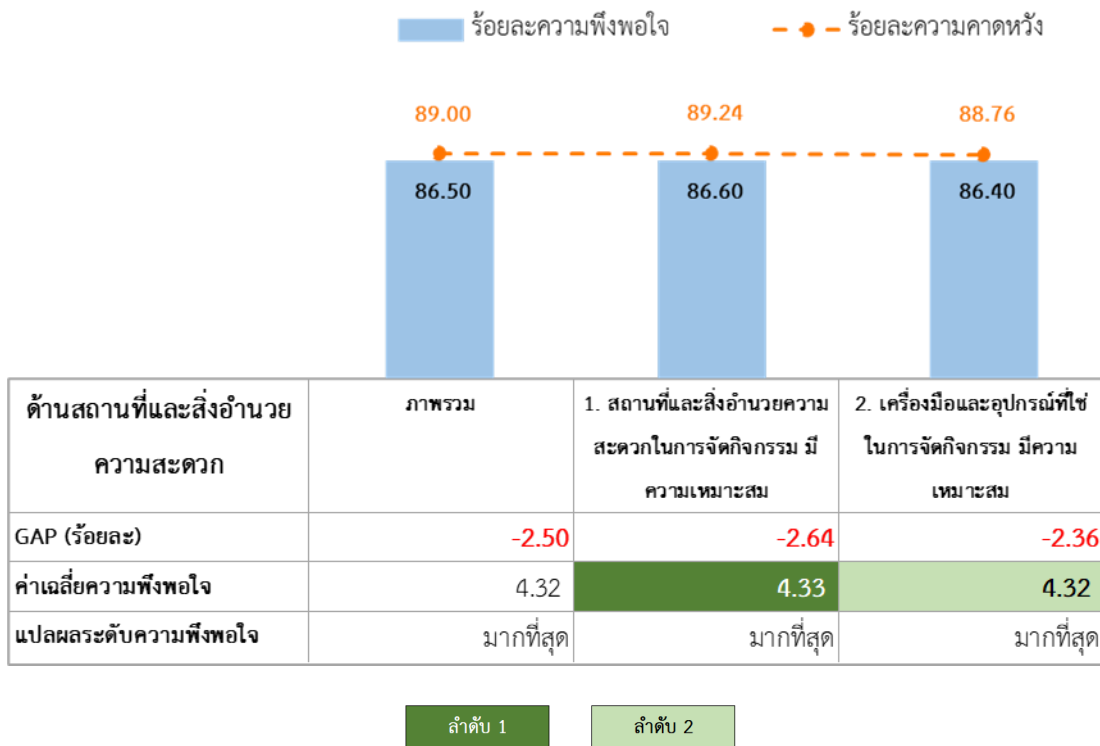
### ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่



ภาพที่ 5 - 12 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มผู้ประกอบการ MSME ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องบุคลากรที่ดำเนินงาน/โครงการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างครบถ้วนมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 88.60 (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือเรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ร้อยละ 88.58

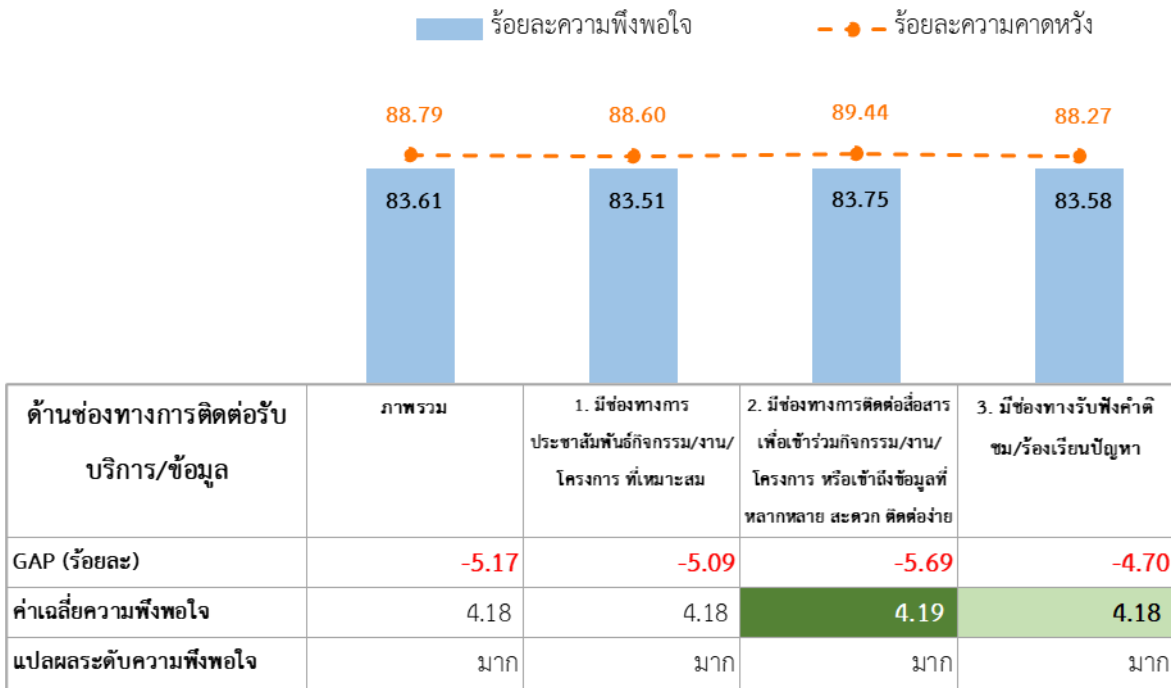
### ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 5 - 13 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มผู้ประกอบการ MSME ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสมมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 86.60 (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ เรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.40

### ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล



ลำดับ 1

ลำดับ 2

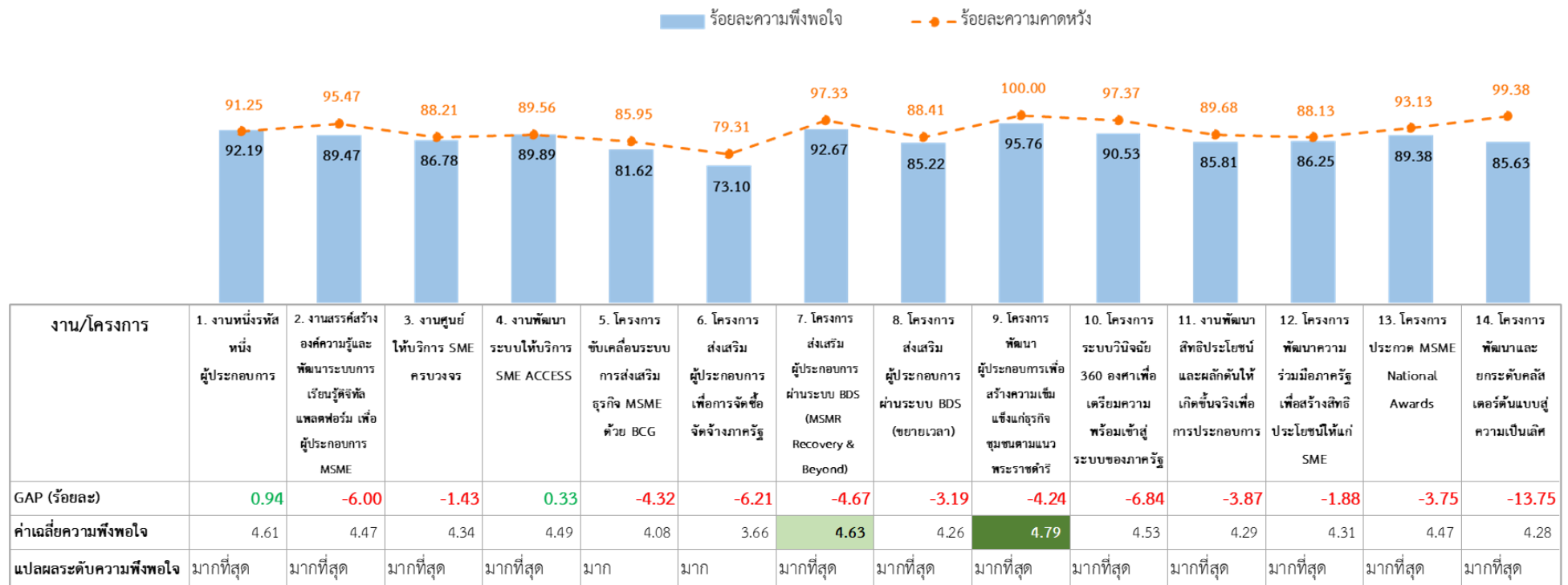
ภาพที่ 5 - 14 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มผู้ประกอบการ MSME ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องมีช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม/งาน/โครงการ หรือเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลาย สะดวก ติดต่อกง่ายมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 83.75 (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือ เรื่องมีช่องทางรับฟังคำติชม/ร้องเรียนปัญหา ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 83.58



(3) ความคาดหวังและความพึงพอใจ จำแนกตามงาน/โครงการ

ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม



ลำดับ 1      ลำดับ 2

ภาพที่ 5 - 15 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มผู้ประกอบการ MSME จำแนกตามงาน/โครงการ

กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS (MSMR Recovery & Beyond) แต่ถึงแม้จะเป็นโครงการที่มีความพึงพอใจสูงสุด แต่ก็ยังควรมีการปรับปรุงการให้บริการ เนื่องจากยังมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจค่อนข้างมาก รวมไปถึงโครงการพัฒนาและยกระดับคลัสเตอร์ต้นแบบสู่ความเป็นเลิศ ยังตอบสนองความต้องการของกลุ่มตัวอย่างได้น้อย เนื่องจากมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจค่อนข้างมาก

เป็นที่น่าสนใจว่างานหนึ่งรหัส หนึ่งผู้ประกอบการ และงานพัฒนาระบบให้บริการ SME ACCESS เป็นงานที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง สะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินงานสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มตัวอย่างได้เป็นอย่างดี

### ความพึงพอใจรายด้าน จำแนกตามงาน/โครงการ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านเนื้อหา/การให้ข้อมูล และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างเกือบทุกโครงการมีความพึงพอใจสูงสุด เป็นลำดับ 1 และ 2

เป็นที่น่าสนใจว่าด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล เป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่าง ของงานสรรค์สร้างองค์ความรู้และพัฒนาระบบการเรียนรู้ดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อผู้ประกอบการ MSME (Knowledge management) พึงพอใจสูงสุดเพียง 1 โครงการ ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของงานที่เป็นการพัฒนาระบบสำหรับการเรียนรู้ และเผยแพร่ความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการ MSME

ในขณะที่โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS (ขยายเวลา) โครงการระบบวินิจฉัย 360 องศาเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ระบบของภาครัฐ (SME Formalization) และโครงการประกวด MSME National Awards มีความพึงพอใจด้านการนำไปใช้ประโยชน์ เป็นลำดับ 2 สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ต่อธุรกิจได้เป็นอย่างดี

รายละเอียดเพิ่มเติม ดังนี้

**ตารางที่ 5 - 5 ผลการสำรวจความพึงพอใจรายด้าน กลุ่มผู้ประกอบการ MSME จำแนกตามงาน/โครงการ**

| ความพึงพอใจ   | ภาพรวม | ด้านกระบวนการให้บริการ | ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ด้านเนื้อหา/การให้ข้อมูล | ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | ด้านช่องทางบริการ/ติดต่อรับบริการ/ข้อมูล | ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ |
|---|--------|------------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------------|--|------------------------|
| 1. งานหนึ่งรหัส หนึ่งผู้ประกอบการ (SME ONE ID)  | 92.19  | 88.85                  | 87.86                          | 87.50                    | 89.53                            | 87.17                                    | 85.94                  |
| 2. งานสรรคสร้างองค์ความรู้และพัฒนาระบบการเรียนรู้ดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อผู้ประกอบการ MSME (Knowledge management) | 89.47  | 89.23                  | 89.37                          | 89.16                    | 89.42                            | 89.54                                    | 89.47                  |
| 3. งานศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (SME One-Stop Service Center : OSS)  | 86.78  | 86.80                  | 88.64                          | 85.48                    | 85.38                            | 81.95                                    | 85.03                  |
| 4. งานพัฒนาระบบให้บริการ SME ACCESS   | 89.89  | 87.80                  | 87.80                          | 86.59                    | 87.36                            | 86.63                                    | 85.82                  |
| 5. โครงการขับเคลื่อนระบบการส่งเสริมธุรกิจ MSME ด้วย BCG (BIO-CIRCULAR-GREEN ECONOMY)                            | 81.62  | 80.18                  | 80.90                          | 83.24                    | 82.70                            | 74.41                                    | 77.30                  |
| 6. โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ  | 73.10  | 74.25                  | 83.22                          | 79.66                    | 80.52                            | 76.09                                    | 71.03                  |
| 7. โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS (MSMR Recovery & Beyond)   | 92.67  | 93.11                  | 94.00                          | 90.67                    | 91.33                            | 85.56                                    | 90.67                  |
| 8. โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS (ขยายเวลา)   | 85.22  | 77.20                  | 82.51                          | 78.93                    | 77.68                            | 76.14                                    | 80.29                  |
| 9. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ                                 | 95.76  | 95.56                  | 99.39                          | 99.39                    | 96.06                            | 95.35                                    | 97.58                  |
| 10. โครงการระบบวินิจฉัย 360 องศาเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ระบบของภาครัฐ (SME Formalization)                    | 90.53  | 89.47                  | 94.04                          | 88.42                    | 88.16                            | 86.32                                    | 89.47                  |
| 11. งานพัฒนาสิทธิประโยชน์และผลักดันให้เกิดขึ้นจริงเพื่อการประกอบการ   | 85.81  | 84.73                  | 87.74                          | 85.81                    | 85.48                            | 84.52                                    | 85.16                  |
| 12. โครงการพัฒนาความร่วมมือภาครัฐเพื่อสร้างสิทธิประโยชน์ให้แก่ SME  | 86.25  | 85.63                  | 87.71                          | 85.63                    | 86.56                            | 81.88                                    | 84.38                  |
| 13. โครงการประกวด MSME National Awards  | 89.38  | 89.79                  | 95.63                          | 89.38                    | 91.25                            | 88.84                                    | 93.13                  |
| 14. โครงการพัฒนาและยกระดับคลัสเตอร์ต้นแบบสู่ความเป็นเลิศ  | 85.63  | 87.29                  | 87.50                          | 91.88                    | 90.63                            | 86.88                                    | 88.75                  |

ลำดับ 1

ลำดับ 2

(4) ความไม่พึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 65 ราย (คิดเป็นร้อยละ 3.38) ระบุว่าไม่ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ โดยมีความไม่พึงพอใจด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสาร มากที่สุด จำนวน 29 ราย มีระดับความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 60.69 ซึ่งเป็นเรื่องการประชาสัมพันธ์และข่าวสารของ สสว. มีน้อยและไม่ทั่วถึง จำนวน 16 ราย และเรื่องช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่มีน้อยและติดต่อยาก จำนวน 13 ราย ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูลที่มีความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้น สสว. จึงควรมีการปรับปรุงเรื่องช่องทางการติดต่อสื่อสารและสอบถามข้อมูล โดยการเพิ่มคู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลหรือคำแนะนำโดยตรง และเรื่องการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูล/ข่าวสาร โดยเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ไปยังจังหวัด/กลุ่มเครือข่ายของผู้ประกอบการเพื่อให้ข้อมูลทั่วถึงและเป็นข้อมูลเดียวกัน รายละเอียดเพิ่มเติม ดังนี้

ตารางที่ 5 - 6 ประเด็นความไม่พึงพอใจ และระดับความไม่พึงพอใจ กลุ่มผู้ประกอบการ MSME

| ประเด็นความไม่พึงพอใจ   | จำนวน     | ความไม่พึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับความไม่พึงพอใจ |
|---|-----------|-------------------------|---------------------|
| <b>ช่องทางการประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสาร</b>  | <b>29</b> | <b>60.69</b>            | <b>ปานกลาง</b>      |
| การประชาสัมพันธ์และข่าวสารของ สสว. มีน้อยและไม่ทั่วถึง  | 16        | 62.50                   | ปานกลาง             |
| ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่มีน้อยและติดต่อยาก   | 13        | 58.46                   | ปานกลาง             |
| <b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร</b>  | <b>14</b> | <b>54.29</b>            | <b>ปานกลาง</b>      |
| การติดต่อประสานงาน/การติดต่อกลับ ของเจ้าหน้าที่ล่าช้าและยุ่งยาก   | 8         | 57.50                   | ปานกลาง             |
| เจ้าหน้าที่ไม่มีการประสานงานหรือติดต่อกลับมายังผู้ประกอบการ   | 3         | 40.00                   | น้อย                |
| เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ละเอียด/ไม่ชัดเจน ไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ประกอบการได้   | 2         | 60.00                   | ปานกลาง             |
| ความรู้/ความเชี่ยวชาญของวิทยากร   | 1         | 60.00                   | ปานกลาง             |
| <b>กระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ</b>  | <b>12</b> | <b>65.00</b>            | <b>ปานกลาง</b>      |
| ขั้นตอนการดำเนินงานล่าช้าและหลายขั้นตอน เช่น การจัดเตรียมเอกสารต่างๆ การดำเนินการเกี่ยวกับการต่อสัญญา กับ สสว. การประมูลงาน การออกไปรับรองสมาชิก สสว. เป็นต้น | 5         | 56.00                   | ปานกลาง             |
| ขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการยุ่งยากและไม่สะดวก  | 5         | 72.00                   | มาก                 |
| ขั้นตอนการอนุมัติเรื่องต่างๆ ล่าช้า   | 2         | 70.00                   | มาก                 |
| <b>รูปแบบของกิจกรรม/โครงการ</b>   | <b>9</b>  | <b>68.89</b>            | <b>มาก</b>          |
| การดำเนินงานของโครงการไม่ตรงกับความต้องการของธุรกิจ   | 3         | 46.67                   | น้อย                |
| การส่งเสริมผู้ประกอบการหลังเข้าร่วมโครงการไม่ต่อเนื่อง เช่น ด้านเงินทุน ข้อมูลการค้าเงินธุรกิจ ข่าวสารหลังร่วมโครงการ สิทธิประโยชน์ต่างๆ เป็นต้น              | 2         | 90.00                   | มากที่สุด           |

| ประเด็นความไม่พึงพอใจ   | จำนวน    | ความไม่พึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับความไม่พึงพอใจ |
|---|----------|-------------------------|---------------------|
| สามารถเข้าร่วมโครงการได้เพียง 1 โครงการ   | 1        | 60.00                   | มาก                 |
| จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/อบรม เยอะเกินไป   | 1        | 80.00                   | ปานกลาง             |
| เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจกรรมสูง   | 1        | 100.00                  | ปานกลาง             |
| การจัดกิจกรรมไม่ตรงตามกำหนดการ/เวลา ที่กำหนดไว้                                     | 1        | 60.00                   | มากที่สุด           |
| <b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>   | <b>1</b> | <b>40.00</b>            | <b>น้อย</b>         |
| ระบบออนไลน์ช้า เช่น การสมัครสมาชิก การดาวน์โหลดเอกสาร การต่ออายุสมาชิก สสว. เป็นต้น | 1        | 40.00                   | น้อย                |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเพิ่มเติมกลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อย เพื่อสอบถามถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจน้อย จำนวน 15 ราย ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่างที่รับบริการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) จำนวน 8 ราย โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ จำนวน 4 ราย และโครงการขับเคลื่อนระบบการส่งเสริมธุรกิจ MSME ด้วย BCG (BIO-CIRCULAR-GREEN ECONOMY) จำนวน 3 ราย พบว่า ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสาร ยังคงเป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างไม่พึงพอใจเป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 7 ราย (งานศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) 4 ราย โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ 2 ราย และโครงการขับเคลื่อนระบบการส่งเสริมธุรกิจ MSME ด้วย BCG 1 ราย) โดยระบุว่าไม่เคยได้รับข่าวสาร/ได้รับข่าวสารล่าช้า ทั้งในเรื่องข่าวสารข้อมูลทั่วไป ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับผู้ประกอบการ หรือข้อมูลกิจกรรม/โครงการของ สสว. ในบางครั้งที่ได้รับข่าวสารก็เป็นช่วงเวลาที่ไม่สามารถสมัครเข้าร่วมโครงการได้แล้ว จากความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างไม่มีการรับรู้เรื่องช่องทางการสื่อสารหลักของ สสว. ดังนั้นจึงควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ช่องทางการสื่อสารหลักของ สสว. ได้แก่ เว็บไซต์ สสว. แอปพลิเคชัน SME Connex SME Portal ซึ่งเป็นช่องทางที่รวบรวมและเผยแพร่ข่าวสาร/กิจกรรม/โครงการของ สสว. ทั้งหมด

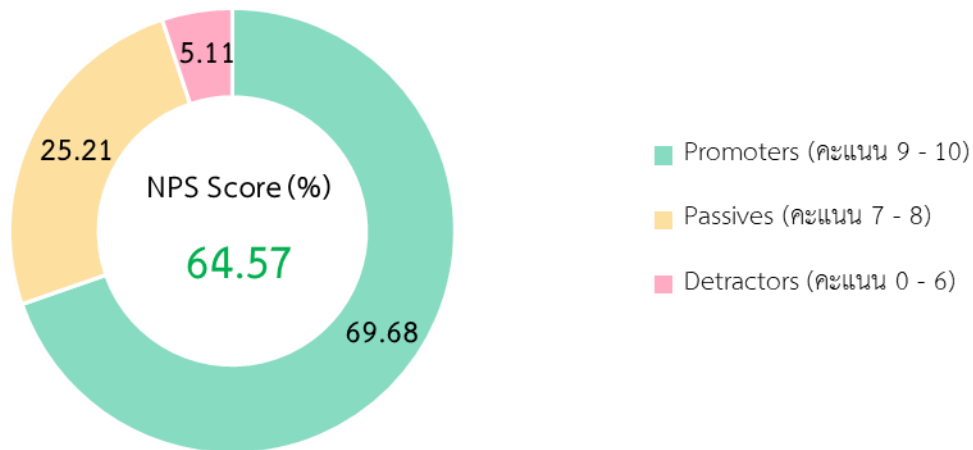
รวมไปถึงความไม่พึงพอใจเรื่องรูปแบบการจัดกิจกรรม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 ราย ระบุว่าเนื้อหา/รูปแบบการจัดกิจกรรมไม่ตรงตามข้อมูลที่แจ้งไว้ โดยผู้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ จังหวัดสงขลา ระบุว่า มีการประชาสัมพันธ์เรื่องกิจกรรม Business Matching แต่เมื่อเข้าร่วมโครงการแล้วไม่มีการจัดกิจกรรมดังกล่าว จังหวัดสมุทรปราการ ระบุว่าลักษณะการจัดกิจกรรมไม่ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ เมื่อเข้าร่วมแล้วจึงไม่ตรงกับความต้องการ และงานศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) จังหวัดชลบุรี มีการประชาสัมพันธ์เรื่องกิจกรรมการให้ความรู้ในการทำการตลาดออนไลน์ แต่เมื่อเข้าร่วมโครงการแล้วไม่มีการให้ความรู้ในเรื่องดังกล่าว รวมไปถึงผู้เข้าร่วมโครงการขับเคลื่อนระบบการส่งเสริมธุรกิจ MSME ด้วย BCG (BIO-CIRCULAR-GREEN ECONOMY) จากจังหวัดนครปฐม และนนทบุรี ระบุว่ากิจกรรมยังไม่ตรงตามความต้องการ จึงยังไม่สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมไปใช้กับกิจการได้

และความไม่พึงพอใจเรื่องกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการ ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) จังหวัดชลบุรี ระบุว่า การติดต่อหรือดำเนินการต่างๆ เช่น การสมัคร เข้าร่วมโครงการ มีหลักเกณฑ์และขั้นตอนเยอะ ทำให้เกิดความล่าช้า รวมไปถึงกลุ่มตัวอย่างจังหวัดขอนแก่น มีความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีการติดตามการแก้ไขปัญหา หรือติดต่อกลับเพื่อให้ข้อมูล

รายละเอียดความไม่พึงพอใจ จำแนกตามโครงการ ในภาคผนวก ข

(5) ความภักดี

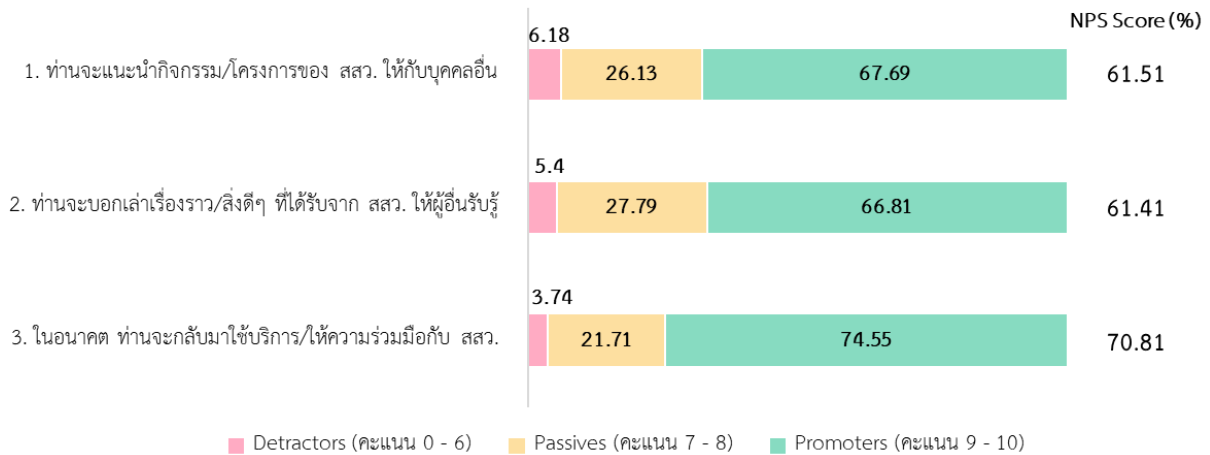
ภาพรวม



ภาพที่ 5 - 16 ผลการสำรวจความภักดี ในภาพรวม กลุ่มผู้ประกอบการ MSME

ทั้งนี้ ผลการสำรวจในภาพรวมของทั้ง 3 มิติ พบว่า มีกลุ่ม Promoters ร้อยละ 69.68 กลุ่ม Passives ร้อยละ 25.21 และกลุ่ม Detractors ร้อยละ 5.11 โดย NPS Score อยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Good) มีค่าเท่ากับ 64.57

เมื่อจำแนกผลการสำรวจเป็นรายมิติ มีรายละเอียดผลการสำรวจ ดังนี้



ภาพที่ 5 - 17 ผลการสำรวจความภักดี รายมิติ กลุ่มผู้ประกอบการ MSME

สำรวจการแนะนำบอกต่อโดยใช้คำถาม “ท่านจะแนะนำกิจกรรม/โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่น” ผลการสำรวจในภาพรวม NPS Score มีค่าเท่ากับ 61.51 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Good) การบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆ โดยใช้คำถาม “ท่านจะบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆ ที่ได้รับจาก สสว. ให้ผู้อื่นรับรู้” NPS Score มีค่าเท่ากับ 61.41 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Good) และการกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยใช้คำถาม “ในอนาคต ท่านจะกลับมาใช้บริการ/ให้ความร่วมมือกับ สสว.” NPS Score มีค่าเท่ากับ 70.81 อยู่ในเกณฑ์ยอดเยี่ยม (Excellence)

### จำแนกตามงาน/โครงการ

เมื่อวิเคราะห์จำแนกผลการสำรวจตามงาน/โครงการ พบว่า โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS (MSMR Recovery & Beyond) และโครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ มี NPS Score สูงที่สุด (ร้อยละ 100) ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับการสำรวจระดับความพึงพอใจ โดย 2 โครงการดังกล่าว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด รายละเอียดเพิ่มเติม ดังนี้

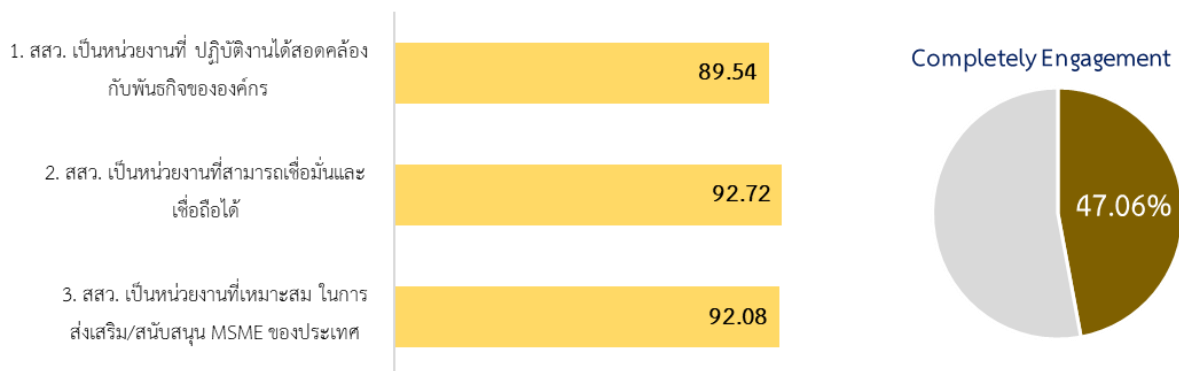
ตารางที่ 5 - 7 ผลการสำรวจความภักดี กลุ่มผู้ประกอบการ MSME จำแนกตามงาน/โครงการ

| ความภักดี  | ภาพรวม (3 ข้อคำถาม) | 1. การแนะนำบอกต่อ | 2. การบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆ | 3. การกลับมาใช้บริการซ้ำ |
|--|---------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------|
| 1. งานหนึ่งรหัส หนึ่งผู้ประกอบการ (SME ONE ID)   | 86.46               | 86.72             | 89.84                          | 82.81                    |
| 2. งานสรรค์สร้างองค์ความรู้และพัฒนาระบบการเรียนรู้ดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อผู้ประกอบการ MSME (Knowledge management) | 85.79               | 98.95             | 84.21                          | 74.21                    |

| ความภาคภูมิใจ  | ภาพรวม<br>(3 ข้อคำถาม) | 1. การแนะนำ<br>บอกต่อ | 2. การบอกเล่า<br>เรื่องราว/สิ่ง<br>ดีๆ | 3. การกลับมา<br>ใช้บริการซ้ำ |
|--|------------------------|-----------------------|--|------------------------------|
| 3. งานศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร<br>(SME One-Stop Service Center : OSS)                          | 56.47                  | 47.53                 | 51.79                                  | 70.09                        |
| 4. งานพัฒนาระบบให้บริการ SME ACCESS  | 81.32                  | 91.76                 | 74.73                                  | 77.47                        |
| 5. โครงการขับเคลื่อนระบบการส่งเสริมธุรกิจ MSME ด้วย BCG<br>(BIO-CIRCULAR-GREEN ECONOMY)          | 44.15                  | 35.13                 | 37.83                                  | 59.46                        |
| 6. โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ                                       | 43.68                  | 36.20                 | 37.93                                  | 56.90                        |
| 7. โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS<br>(MSMR Recovery & Beyond)                           | 100.00                 | 100.00                | 100.00                                 | 100.00                       |
| 8. โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS (ขยายเวลา<br>ปี 2565)                                 | 47.34                  | 47.83                 | 52.18                                  | 42.03                        |
| 9. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็ง<br>แก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ              | 100.00                 | 100.00                | 100.00                                 | 100.00                       |
| 10. โครงการระบบวินิจฉัย 360 องศาเพื่อเตรียมความพร้อม<br>เข้าสู่ระบบของภาครัฐ (SME Formalization) | 73.68                  | 73.68                 | 73.68                                  | 73.68                        |
| 11. งานพัฒนาสิทธิประโยชน์และผลักดันให้เกิดขึ้นจริง<br>เพื่อการประกอบการ                          | 47.31                  | 41.93                 | 45.16                                  | 54.84                        |
| 12. โครงการพัฒนาความร่วมมือภาครัฐเพื่อสร้างสิทธิประโยชน์<br>ให้แก่ SME                           | 48.95                  | 46.87                 | 46.87                                  | 53.12                        |
| 13. โครงการประกวด MSME National Awards   | 79.17                  | 75.00                 | 81.25                                  | 81.25                        |
| 14. โครงการพัฒนาและยกระดับคลัสเตอร์ต้นแบบสู่ความเป็นเลิศ   | 53.13                  | 53.13                 | 56.25                                  | 50.00                        |

### (6) ความผูกพัน

#### ภาพรวม



ภาพที่ 5 - 18 ผลการสำรวจความผูกพัน กลุ่มผู้ประกอบการ MSME



ผลการสำรวจในภาพรวม พบว่า เรื่อง สว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้ มีคะแนนความผูกพันสูงสุด ร้อยละ 92.72 (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมาคือ เรื่อง สว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสมในการส่งเสริม/สนับสนุน MSME ของประเทศ ร้อยละ 92.08 และ สว. เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร ร้อยละ 89.54 โดยมีค่าความผูกพันโดยสมบูรณ์ (Completely Engagement) ร้อยละ 47.06

### จำแนกตามงาน/โครงการ

เมื่อวิเคราะห์จำแนกผลการสำรวจตามงาน/โครงการ พบว่า โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS (MSMR Recovery & Beyond) และโครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ มี Completely Engagement สูงที่สุด (ร้อยละ 100) ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับการสำรวจระดับความพึงพอใจ และความภักดี ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าเมื่อกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการ/เข้าร่วมโครงการ ส่งผลให้เกิดความภักดี และความผูกพันตามมาด้วย รายละเอียดเพิ่มเติม ดังนี้

### ตารางที่ 5 - 8 ผลการสำรวจความผูกพัน กลุ่มผู้ประกอบการ MSME จำแนกตามงาน/โครงการ

| ความผูกพัน   | ภาพรวม<br>(3 ข้อคำถาม) | 1. การแนะนำ<br>บอกต่อ | 2. การบอกเล่า<br>เรื่องราว/สิ่ง<br>ดีๆ | 3. การกลับมา<br>ใช้บริการซ้ำ |
|--|------------------------|-----------------------|--|------------------------------|
| 1. งานหนึ่งรหัส หนึ่งผู้ประกอบการ (SME ONE ID)   | 86.46                  | 86.72                 | 89.84                                  | 82.81                        |
| 2. งานสรรค์สร้างองค์ความรู้และพัฒนาระบบการเรียนรู้ดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อผู้ประกอบการ MSME (Knowledge management) | 85.79                  | 98.95                 | 84.21                                  | 74.21                        |
| 3. งานศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (SME One-Stop Service Center : OSS)   | 56.47                  | 47.53                 | 51.79                                  | 70.09                        |
| 4. งานพัฒนาระบบให้บริการ SME ACCESS  | 81.32                  | 91.76                 | 74.73                                  | 77.47                        |
| 5. โครงการขับเคลื่อนระบบการส่งเสริมธุรกิจ MSME ด้วย BCG (BIO-CIRCULAR-GREEN ECONOMY)                             | 44.15                  | 35.13                 | 37.83                                  | 59.46                        |
| 6. โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ   | 43.68                  | 36.20                 | 37.93                                  | 56.90                        |
| 7. โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS (MSMR Recovery & Beyond)  | 100.00                 | 100.00                | 100.00                                 | 100.00                       |
| 8. โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS (ขยายเวลา ปี 2565)  | 47.34                  | 47.83                 | 52.18                                  | 42.03                        |
| 9. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ                                  | 100.00                 | 100.00                | 100.00                                 | 100.00                       |
| 10. โครงการระบบวินิจฉัย 360 องศาเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ระบบของภาครัฐ (SME Formalization)                     | 73.68                  | 73.68                 | 73.68                                  | 73.68                        |
| 11. งานพัฒนาสิทธิประโยชน์และผลักดันให้เกิดขึ้นจริงเพื่อการประกอบการ  | 47.31                  | 41.93                 | 45.16                                  | 54.84                        |

| ความผูกพัน   | ภาพรวม<br>(3 ข้อคำถาม) | 1. การแนะนำ<br>บอกต่อ | 2. การบอกเล่า<br>เรื่องราว/สิ่ง<br>ดี ๆ | 3. การกลับมา<br>ใช้บริการซ้ำ |
|--|------------------------|-----------------------|---|------------------------------|
| 12. โครงการพัฒนาความร่วมมือภาครัฐเพื่อสร้างสิทธิประโยชน์<br>ให้แก่ SME | 48.95                  | 46.87                 | 46.87                                   | 53.12                        |
| 13. โครงการประกวด MSME National Awards                                 | 79.17                  | 75.00                 | 81.25                                   | 81.25                        |
| 14. โครงการพัฒนาและยกระดับคลัสเตอร์ต้นแบบสู่ความเป็นเลิศ               | 53.13                  | 53.13                 | 56.25                                   | 50.00                        |

### (7) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

#### ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน/ประสานงานกับ สสว.

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 178 ราย (คิดเป็นร้อยละ 9.25) พบปัญหาหรืออุปสรรคจากการดำเนินงานกับ สสว. โดยมีรายละเอียดของปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้

- **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** จำนวน 76 ราย ได้แก่ เรื่องขั้นตอนการดำเนินงานมีความยุ่งยาก หลายขั้นตอน เช่น การสมัครสมาชิก สสว. การต่ออายุหนังสือรับรองการเป็นสมาชิก สสว. เป็นต้น และเรื่องการติดต่อประสานงานการดำเนินงานไม่ชัดเจนหลายขั้นตอนทำให้ล่าช้าและไม่สะดวกต่อการดำเนินงาน

- **ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสาร** จำนวน 59 ราย ได้แก่ เรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ไม่ทั่วถึง และช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่มีน้อยและติดต่อยาก/ไม่รับสายโทรศัพท์

- **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร** จำนวน 24 ราย ได้แก่ เรื่องเจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นเอาใจใส่ ในการให้บริการ และไม่มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับหลังสอบถามข้อมูล หลังจากยื่นเอกสารสมัครเข้าร่วมโครงการ

#### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สสว.

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 284 ราย (คิดเป็นร้อยละ 14.75) มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สสว. โดยมีรายละเอียดของข้อเสนอแนะมากที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้

- **ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสาร** จำนวน 148 ราย ได้แก่ เรื่องการเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และกิจกรรม/โครงการของ สสว. ให้มากขึ้น ในหลากหลายช่องทาง ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ และเรื่องการเพิ่มช่องทางการติดต่อโดยตรงและหลากหลายช่องทาง เช่น การเพิ่มจำนวนคู่มือสายโทรศัพท์ เฟสบุ๊คเพจ (Facebook Page) ไลน์ออฟฟิตเซียล (Line Official Account)

- **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** จำนวน 57 ราย ได้แก่ เรื่องการดำเนินการ/การอนุมัติเอกสาร และติดต่อประสานงาน มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เรื่องการลดขั้นตอน/กระบวนการในการสมัครเข้าร่วมโครงการ

- **ด้านรูปแบบของกิจกรรม/โครงการ** จำนวน 35 ราย ได้แก่ เรื่องมีโครงการ/การอบรม อย่างต่อเนื่อง และมีการติดตามผลหลังเข้าร่วมอบรม

### ความต้องการบริการหรือกิจกรรม/โครงการ จาก สว. ในอนาคต

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 ราย (คิดเป็นร้อยละ 2.60) มีความต้องการบริการหรือกิจกรรม/โครงการ จาก สว. ในอนาคต โดยมีรายละเอียดความต้องการมากที่สุด 4 ลำดับ ดังนี้

- การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องต่างๆ เพิ่มเติม เช่น การตลาดออนไลน์ การผลิตสินค้า การตรวจสอบ/พัฒนาคุณภาพของสินค้า การใช้เทคโนโลยี เป็นต้น จำนวน 14 ราย
- การสนับสนุนผู้ประกอบการในรูปแบบต่างๆ เช่น เงินลงทุน การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การใช้เทคโนโลยี เป็นต้น จำนวน 11 ราย
- การจัดกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาด การขาย ช่องทางจัดจำหน่ายให้กับผู้ประกอบการ และการส่งออกสินค้า จำนวน 8 ราย
- มีการจัดงานแสดงสินค้าอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทุกภูมิภาค จำนวน 7 ราย

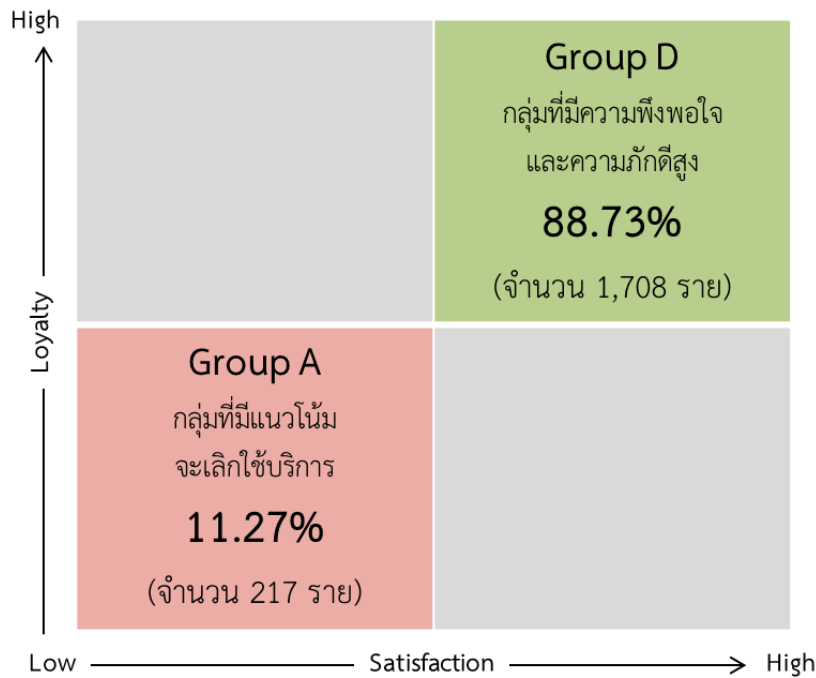
### (8) การวิเคราะห์จัดกลุ่มผู้รับบริการ (Cluster Analysis)

การวิเคราะห์จัดกลุ่มผู้รับบริการ (Cluster Analysis) โดยใช้เทคนิค K-Means เป็นการวิเคราะห์ร่วมกันระหว่างคะแนนความพึงพอใจโดยรวม และคะแนนความภักดี จำแนกผู้รับบริการออกเป็น 4 กลุ่ม โดยในแต่ละกลุ่มจะมีลักษณะ ดังนี้

(1) **Group A** ผู้รับบริการที่อยู่ในกลุ่มนี้มีความภักดีต่ำและความพึงพอใจต่ำ ซึ่งมีแนวโน้มที่จะเลิกใช้บริการ องค์กรควรให้ความสำคัญและปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้มีความพึงพอใจและความภักดีสูงขึ้น

(2) **Group B และ Group C** ผู้รับบริการกลุ่มนี้จัดเป็นกลุ่มที่ควรเอาใจใส่ เนื่องจากมีทัศนคติที่ดี แต่ยังไม่ได้รับการเติมเต็มบางเรื่อง ควรมีการพัฒนาการให้บริการให้มีความพึงพอใจหรือความภักดีสูงขึ้น เพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนเป็น Group A

(3) **Group D** ผู้รับบริการที่อยู่ในกลุ่มนี้มีความภักดีสูงและความพึงพอใจสูง จัดเป็นกลุ่มผู้รับบริการหลัก ที่องค์กรต้องพยายามรักษาระดับการบริการและรักษาความสัมพันธ์อยู่เสมอ อย่าละเลยความสำคัญเด็ดขาด เนื่องจากเป็นกลุ่มที่เป็นผู้รับบริการที่ส่งผลดีต่อองค์กร



ภาพที่ 5 - 19 ผลการวิเคราะห์จัดกลุ่มผู้รับบริการ (Cluster Analysis) กลุ่มผู้ประกอบการ MSME

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 88.73 อยู่ในกลุ่ม D ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจโดยรวมสูงและความภักดีสูง และมีเพียงร้อยละ 11.27 ที่มีความพึงพอใจโดยรวมต่ำและความภักดีต่ำ (Group A) ซึ่งในกลุ่มนี้ควรมีการให้ความสำคัญเนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มที่จะเลิกใช้บริการ

(9) การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม

วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม ด้วยการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ระหว่างคะแนนความพึงพอใจรายด้าน และความพึงพอใจโดยรวม โดยด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูง หมายถึง ด้านที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมสูง หากคะแนนความพึงพอใจในด้านดังกล่าวเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย ก็ส่งผลให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นตามไปด้วย และในทิศทางตรงกันข้าม ด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำ ถึงแม้คะแนนความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นมาก แต่คะแนนความพึงพอใจโดยรวมกับเพิ่มขึ้นไม่มาก

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.630) รองลงมาคือ ด้านเนื้อหา/การให้ข้อมูล (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.553) รายละเอียด ดังนี้

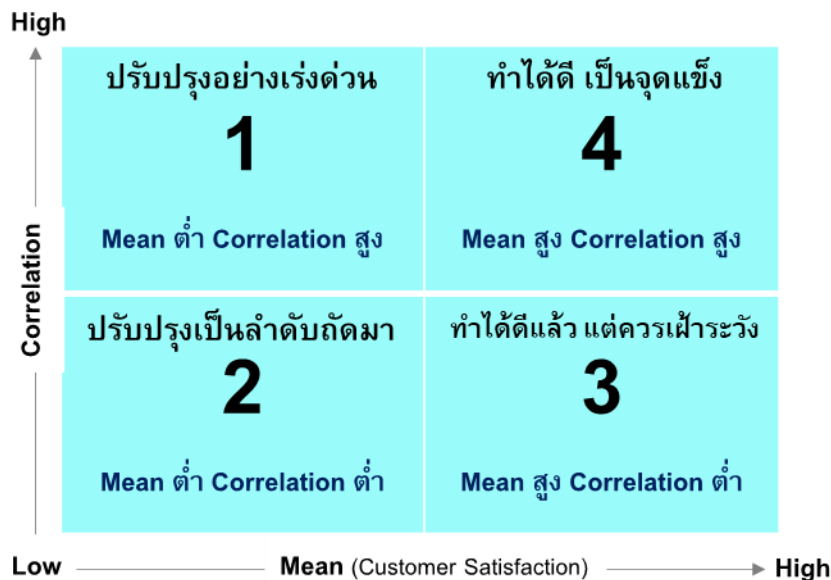
ตารางที่ 5 - 9 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม กลุ่มผู้ประกอบการ MSME

| การดำเนินงานของ สว.                  | จำนวนตัวอย่าง | ความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) |
|--------------------------------------|---------------|----------------------|---|
| ด้านกระบวนการให้บริการ               | 1,925         | 86.73                | .630**                                  |
| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่       | 1,925         | 88.48                | .514**                                  |
| ด้านเนื้อหา/การให้ข้อมูล             | 1,679         | 86.34                | .553**                                  |
| ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก     | 1,679         | 86.50                | .538**                                  |
| ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล | 1,925         | 83.61                | .552**                                  |
| ด้านการนำไปใช้ประโยชน์               | 1,925         | 85.44                | .534**                                  |
| <b>ภาพรวม</b>                        | <b>1,925</b>  | <b>87.45</b>         | <b>1</b>                                |

หมายเหตุ: \*\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 99%

### การวิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ

วิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ร่วมกับคะแนนความพึงพอใจโดยรวม โดยจำแนกปัจจัยออกเป็น 4 กลุ่ม เพื่อจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ โดยแต่ละลำดับมีลักษณะ ดังนี้



ภาพที่ 5 - 20 แนวทางการวิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ

**ลำดับที่ 1: Weaknesses** คือกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ย (Mean) ต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) สูง (ปรับปรุงอย่างเร่งด่วน) โดยปัจจัยที่ตกอยู่ในกลุ่มนี้ หมายถึง ปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญ เนื่องจากมีค่าสหสัมพันธ์สูง แต่มีคะแนนความพึงพอใจน้อย หากสามารถเพิ่มคะแนนความพึงพอใจของปัจจัยในด้านนี้ได้ก็จะส่งผลให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นอย่างมากด้วย และหากคะแนนความพึงพอใจของปัจจัยนี้ลดลงก็จะมีผลกระทบอย่างมาก ต่อคะแนนความพึงพอใจโดยรวม

**ลำดับที่ 2: Treats** คือกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ย (Mean) ต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ต่ำ (ปรับปรุงเป็นลำดับถัดมา) โดยปัจจัยที่ตกอยู่ในกลุ่มนี้ หมายถึงปัจจัยควรปรับปรุงเมื่อมีโอกาส เนื่องจากมีคะแนนความพึงพอใจต่ำ และมีค่าสหสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งหากคะแนนความพึงพอใจด้านนี้เพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลต่อคะแนนความพึงพอใจโดยรวมไม่มากนัก

**ลำดับที่ 3: Opportunities** คือกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ย (Mean) สูง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ต่ำ (ทำได้ดีแล้ว แต่ควรเฝ้าระวัง) ซึ่งปัจจัยที่ตกอยู่ในกลุ่มนี้ หมายถึง ปัจจัยที่ควรเฝ้าระวัง เนื่องจากมีคะแนนความพึงพอใจสูงอยู่แล้ว และมีค่าสหสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งหากคะแนนความพึงพอใจด้านนี้เพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลต่อคะแนนความพึงพอใจโดยรวมไม่มากนัก

**ลำดับที่ 4: Strengths** คือกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ย (Mean) สูง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) สูง (ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง) โดยปัจจัยที่ตกอยู่ในกลุ่มนี้ หมายถึง ปัจจัยที่ควรรักษาไว้ ระมัดระวังไม่ให้คะแนนความพึงพอใจลดลง เพราะจะมีผลกระทบ (Impact) อย่างมาก ต่อคะแนนความพึงพอใจโดยรวม แต่ถ้าสามารถเพิ่มคะแนนความพึงพอใจในด้านนี้ได้ ก็จะส่งผลให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นอย่างมากด้วย



ภาพที่ 5 - 21 ผลการวิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ กลุ่มผู้ประกอบการ MSME

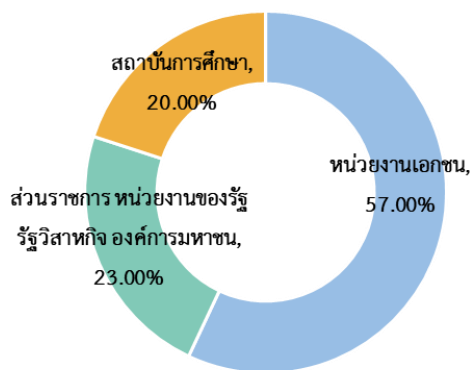
ผลการวิเคราะห์จัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการในกลุ่มผู้ประกอบการ MSME พบว่า ไม่มีด้านที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ในขณะที่ด้านที่ต้องปรับปรุงเป็นลำดับถัดมา ได้แก่ ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล และด้านการนำไปใช้ประโยชน์

สอดคล้องกับคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจ ที่พบว่า ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ สูงที่สุด ซึ่งหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับบริการไม่ตรงกับความต้องการอีกด้วย

ทั้งนี้ ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงในเรื่องการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม/งาน/โครงการ หรือเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลาย สะดวก ติดต่อกำง่าย ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความพึงพอใจสูง แต่ก็มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจสูงที่สุดเช่นกัน และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงในเรื่องเนื้อหา/ข้อมูลที่ให้บริการ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยในการนำข้อมูลความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ต่อธุรกิจ

## 5.2.2) กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง

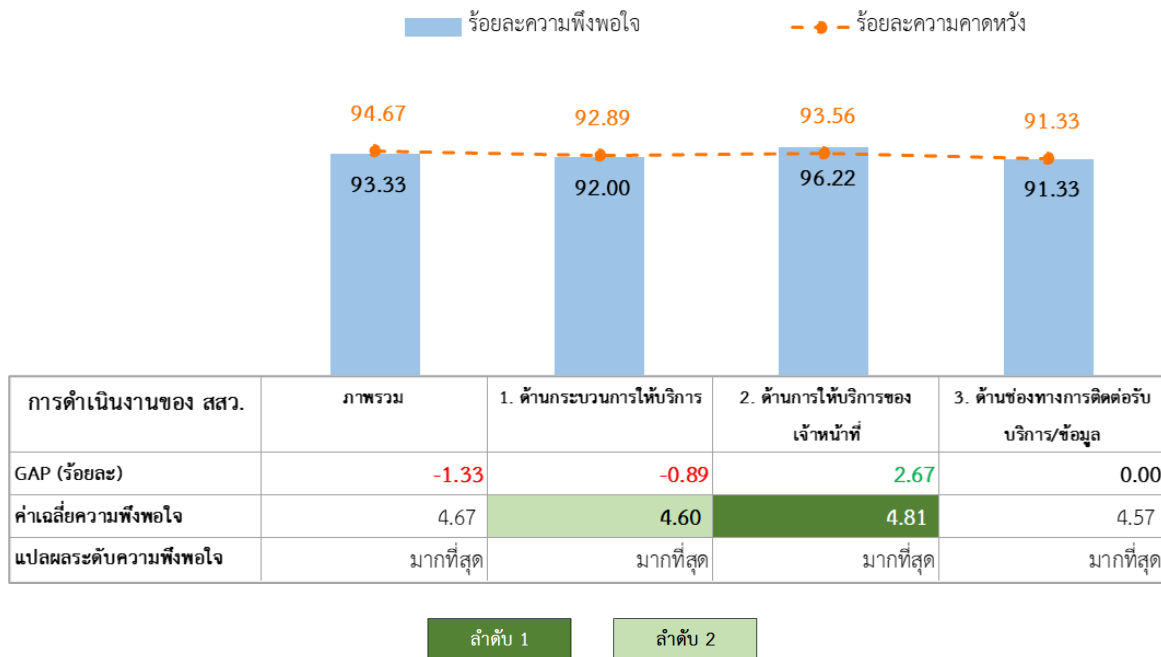
### (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



ภาพที่ 5 - 22 ลักษณะของหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง

เก็บข้อมูลจากกลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง จำนวนรวม 30 ราย โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นหน่วยงานเอกชน จำนวน 17 ราย (คิดเป็นร้อยละ 57.00) รองลงมาคือ ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน จำนวน 7 ราย (คิดเป็นร้อยละ 23.00) และสถาบันการศึกษา จำนวน 6 ราย (คิดเป็นร้อยละ 20.00)

(2) ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม



ภาพที่ 5 - 23 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง

ผลการสำรวจในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.67 (ค่าเฉลี่ย 4.73) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 93.33 (ค่าเฉลี่ย 4.67) เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจเล็กน้อย ร้อยละ 1.33 สะท้อนให้เห็นว่า สสว. สามารถให้บริการได้ใกล้เคียงกับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง

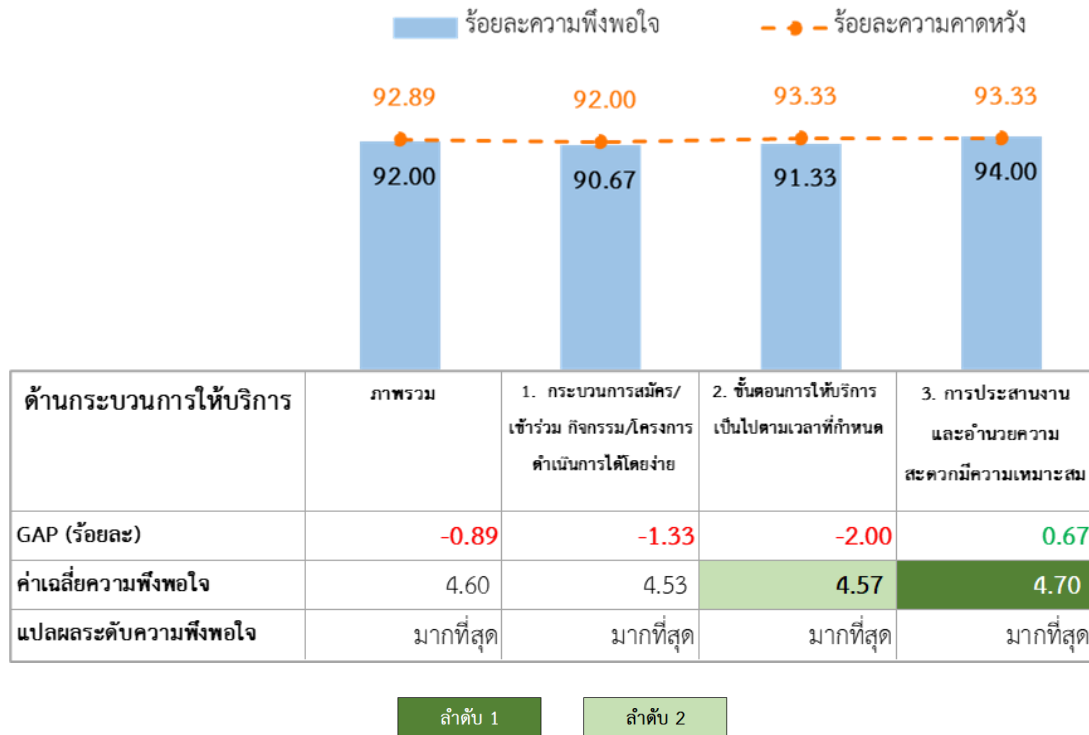
เมื่อวิเคราะห์ผลการสำรวจจำแนกรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด โดยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.56 (ค่าเฉลี่ย 4.68) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 96.22 (ค่าเฉลี่ย 4.81) เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง ร้อยละ 2.67 สะท้อนให้เห็นว่าสามารถให้บริการได้ดีกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ ความพึงพอใจลำดับถัดมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.89 และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 92.00

ในขณะที่ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม/งาน/โครงการ หรือเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลาย สะดวก ติดต่อกง่าย เป็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด แต่เมื่อพิจารณาค่าความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า เป็นด้านที่สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด

รายละเอียดความคาดหวังและความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้



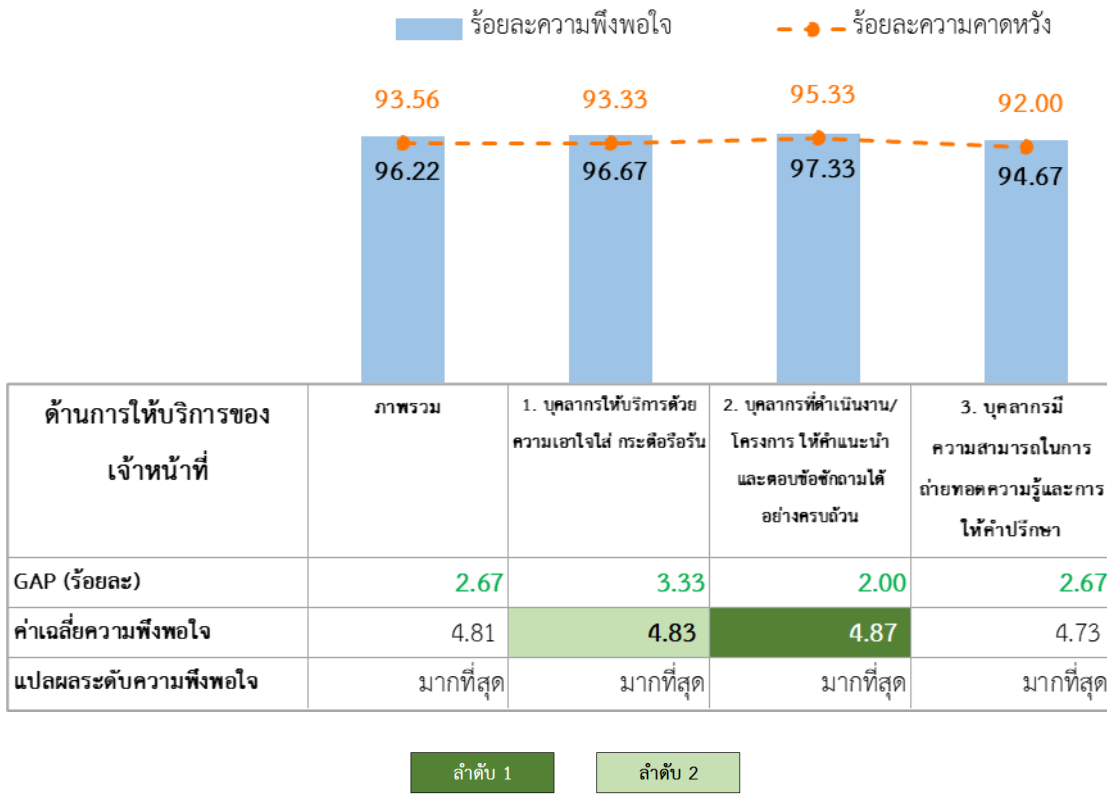
### ด้านกระบวนการให้บริการ



ภาพที่ 5 - 24 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง ด้านกระบวนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องการประสานงานและอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม มากที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.00 (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการ เป็นไปตามเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.33

### ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

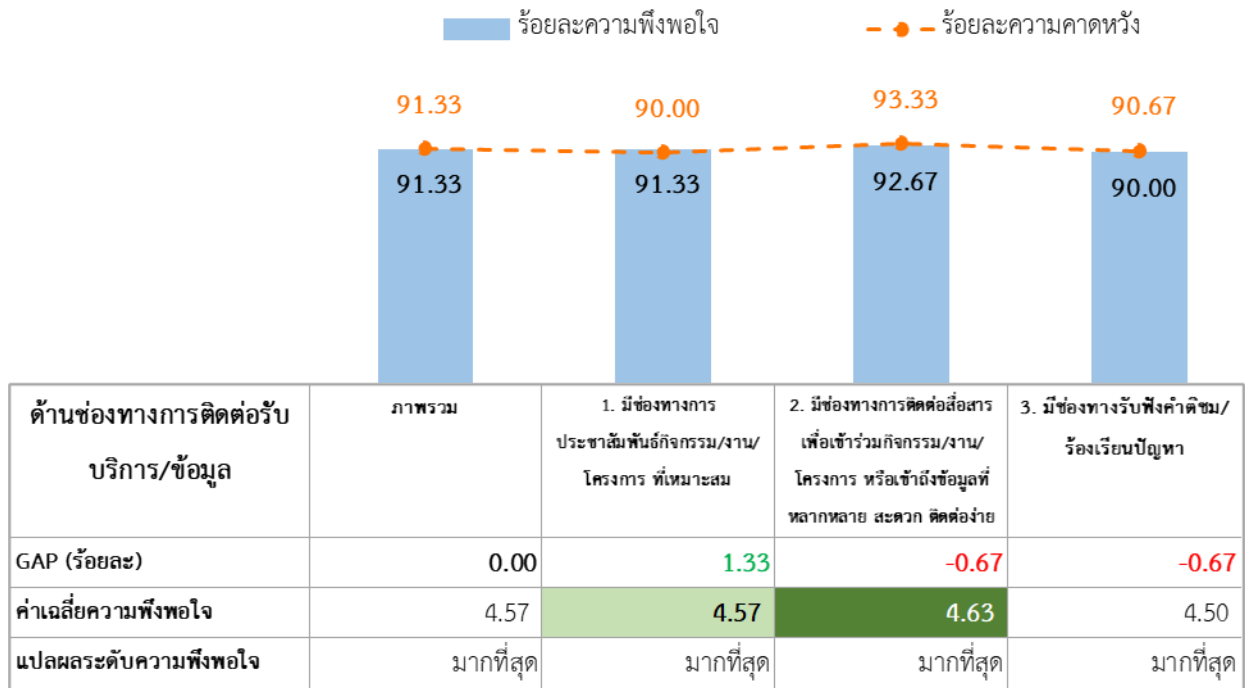


ภาพที่ 5 - 25 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้างด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องบุคลากรที่ดำเนินงาน/โครงการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างครบถ้วน มากที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.33 (ค่าเฉลี่ย 4.87) รองลงมาคือ บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.67

ทั้งนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวังทั้งในภาพรวมและรายประเด็นการสำรวจ

### ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล



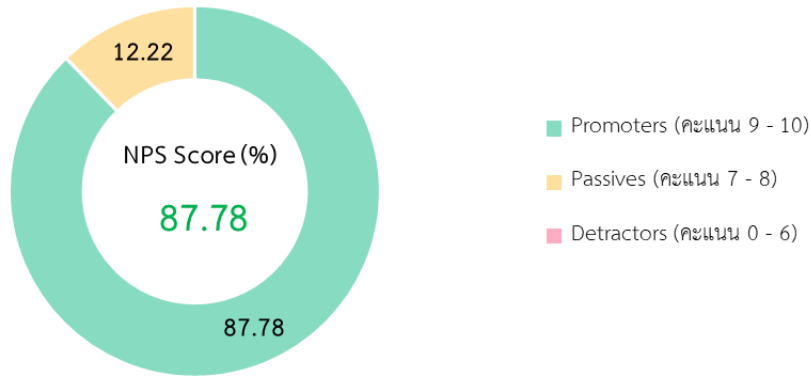
ลำดับ 1

ลำดับ 2

ภาพที่ 5 - 26 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม/งาน/โครงการ หรือเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลาย สะดวก ติดต่อกง่าย มากที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.67 (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมาคือ มีช่องทางการประชาสัมพันธ์กิจกรรม/งาน/โครงการ ที่เหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.33 และเป็นเรื่องที่สามารถให้บริการได้สูงกว่าความคาดหวัง โดยมีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง ร้อยละ 1.33

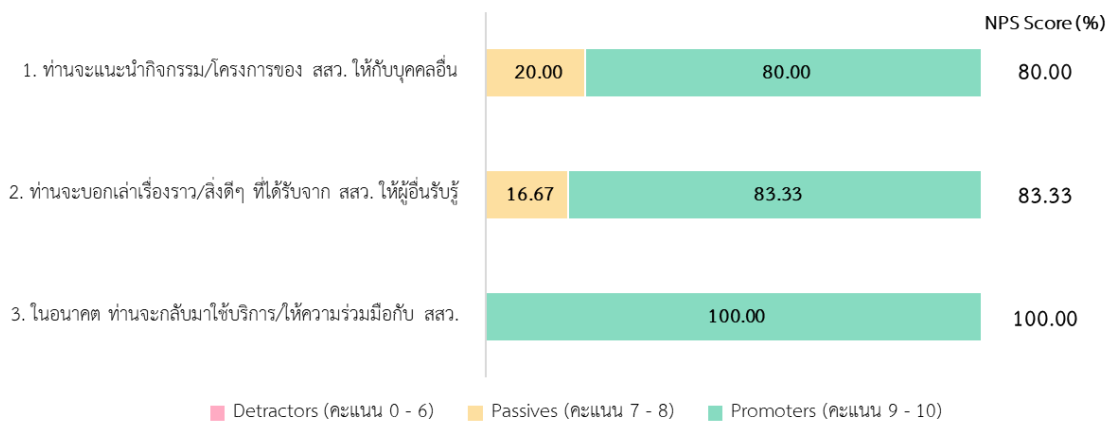
(3) ความภักดี



ภาพที่ 5 - 27 ผลการสำรวจความภักดี ในภาพรวม กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง

ทั้งนี้ ผลการสำรวจในภาพรวมของทั้ง 3 มิติ พบว่า มีกลุ่ม Promoters ร้อยละ 87.78 กลุ่ม Passives ร้อยละ 12.22 และไม่มีกลุ่ม Detractors เลย โดย NPS Score อยู่ในเกณฑ์ยอดเยี่ยม (Excellence) มีค่าเท่ากับ 87.78

เมื่อจำแนกผลการสำรวจเป็นรายมิติ มีรายละเอียดผลการสำรวจ ดังนี้

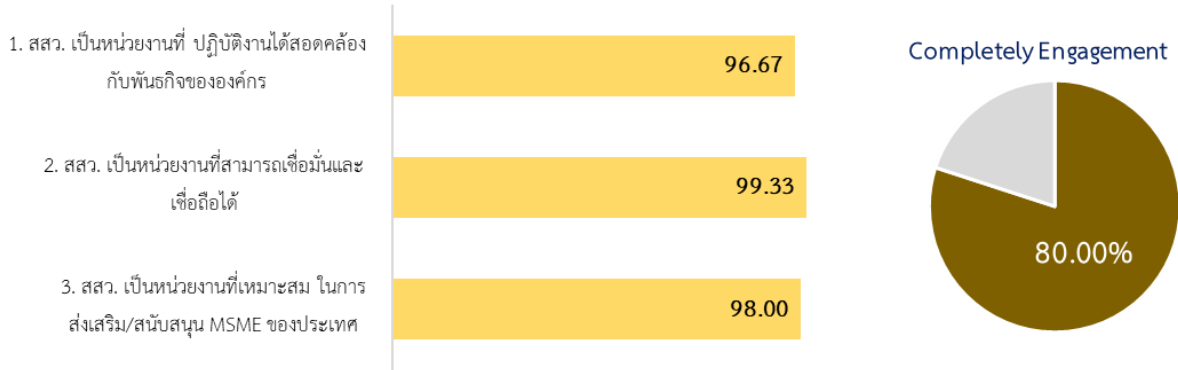


ภาพที่ 5 - 28 ผลการสำรวจความภักดี รายมิติ กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง

สำรวจการแนะนำบอกต่อโดยใช้คำถาม “ท่านจะแนะนำกิจกรรม/โครงการของ สว. ให้กับบุคคลอื่น” ผลการสำรวจในภาพรวม NPS Score มีค่าเท่ากับ 80.00 การบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆ โดยใช้คำถาม “ท่านจะบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆ ที่ได้รับจาก สว. ให้ผู้อื่นรับรู้” NPS Score มีค่าเท่ากับ 83.33 และการกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยใช้คำถาม “ในอนาคต ท่านจะกลับมาใช้บริการ/ให้ความร่วมมือกับ สว.” NPS Score มีค่าเท่ากับ 100.00 โดยทั้ง 3 มิติ มี NPS Score อยู่ในเกณฑ์ยอดเยี่ยม (Excellence) และเป็นที่น่าสังเกตว่าความภักดีทั้ง 3 มิติ ไม่มีกลุ่มผู้ไม่สนับสนุนเลย (Detractors) รวมไปถึงมีกลุ่มผู้อาจเปลี่ยนใจได้ตลอดเวลา (Passives) เพียงเล็กน้อย ซึ่งส่งผลให้ NPS Score มีค่าสูงในทุกมิติ

สอดคล้องกับผลการสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจทั้งในภาพรวมและรายด้าน สูงมากกว่า ร้อยละ 90

(4) ความผูกพัน



ภาพที่ 5 - 29 ผลการสำรวจความผูกพัน กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง

ผลการสำรวจ พบว่า เรื่อง สว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้ มีคะแนนความผูกพันสูงสุด ร้อยละ 99.33 (ค่าเฉลี่ย 4.97) รองลงมาคือ สว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสม ในการส่งเสริม/สนับสนุน MSME ของประเทศ ร้อยละ 98.00 และ สว. เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร ร้อยละ 96.67 โดยมีค่าความผูกพันโดยสมบูรณ์ (Completely Engagement) ร้อยละ 80.00

ทั้งนี้ ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความภักดี และความผูกพัน มีคะแนนสูงสุดสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมด สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ จนเกิดเป็นความภักดี และนำไปสู่ความผูกพันอีกด้วย

(5) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

**ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน/ประสานงานกับ สว.**

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 ราย พบปัญหาหรืออุปสรรคจากการดำเนินงานกับ สว. ดังนี้

- การติดต่อประสานงานการดำเนินงานไม่ชัดเจนหลายขั้นตอนทำให้ล่าช้าและไม่สะดวกต่อการดำเนินงาน
- การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างโครงการไม่ได้อยู่บนแพลตฟอร์มเดียวกัน

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สสว.

- กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 ราย มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สสว. ดังนี้
- เพิ่มช่องทางการติดต่อโดยตรงให้มีความหลากหลาย เช่น การเพิ่มจำนวนคู่สายโทรศัพท์ เฟสบุ๊กเพจ (Facebook Page) ไลน์ออฟฟิศเชียล (Line Official Account) เป็นต้น
  - มีการทดลองใช้ระบบก่อนที่จะนำมาใช้จริง และข้อมูลของแต่ละโครงการควรอยู่บนแพลตฟอร์มเดียวกัน

### ความต้องการบริการหรือกิจกรรม/โครงการ จาก สสว. ในอนาคต

- กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 ราย มีความคิดเห็นเรื่องบทบาทของ สสว. ในอนาคต ดังนี้
- มีการดำเนินโครงการร่วมมือกับต่างประเทศเพื่อการส่งออกสินค้าไปขายต่างประเทศ
  - มีการดำเนินโครงการส่งเสริมผู้ประกอบการด้านการใช้เทคโนโลยี
  - มีการจัดทำกองทุนสำหรับการพัฒนาผู้ประกอบการ MSME โดยเฉพาะ

### (6) การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม

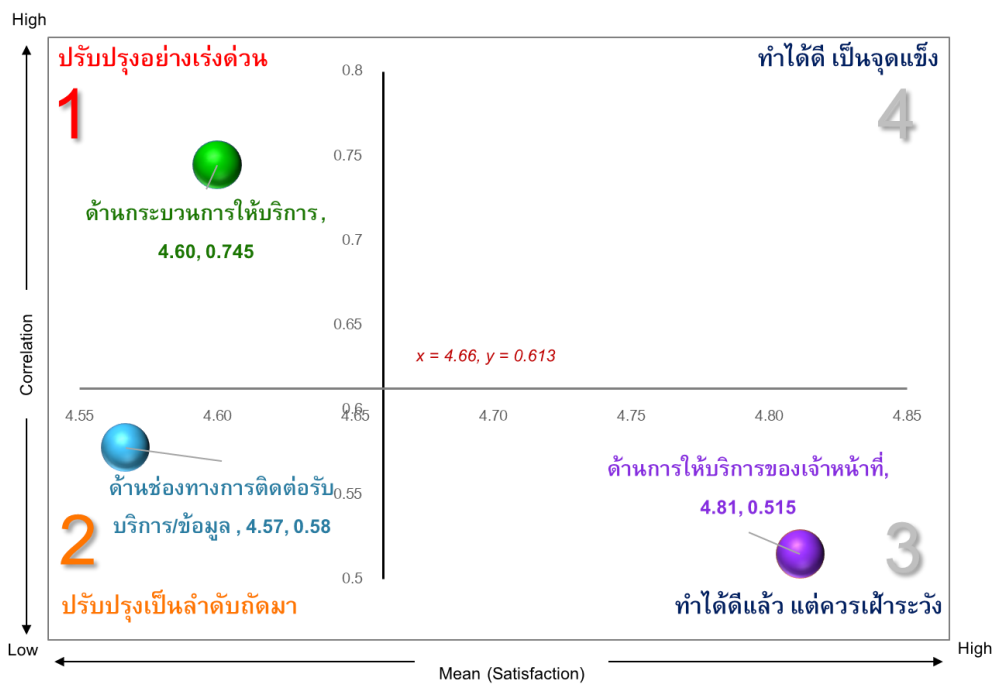
วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม ด้วยการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ระหว่างคะแนนความพึงพอใจรายด้าน และความพึงพอใจโดยรวม ผลการวิเคราะห์ พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.745) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.578) รายละเอียด ดังนี้

### ตารางที่ 5 - 10 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง

| การดำเนินงานของ สสว.                 | จำนวนตัวอย่าง | ความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) |
|--------------------------------------|---------------|----------------------|---|
| ด้านกระบวนการให้บริการ               | 30            | 92.00                | .745**                                  |
| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่       | 30            | 96.22                | .515**                                  |
| ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล | 30            | 91.33                | .578**                                  |
| <b>ภาพรวม</b>                        | <b>30</b>     | <b>93.33</b>         | <b>1</b>                                |

หมายเหตุ: \*\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 99%

### การวิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ



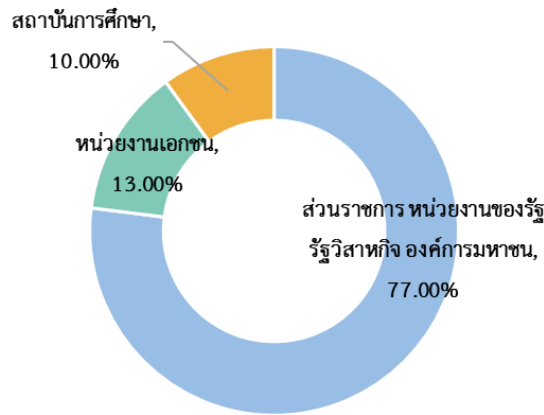
ภาพที่ 5 - 30 ผลการวิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ  
กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง

ผลการวิเคราะห์จัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการในกลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง พบว่า ด้านที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ถึงแม้ว่าจะมีความพึงพอใจค่อนข้างสูง แต่ก็มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมสูงเช่นกัน ดังนั้น จึงเป็นด้านที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องกระบวนการสมัคร/ขั้นตอน ในการเข้าร่วมการดำเนินงานกับ สสว. ให้สามารถดำเนินการได้โดยง่าย เนื่องจากเป็นเรื่องที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด และสอดคล้องกับปัญหา/อุปสรรคที่กลุ่มตัวอย่างมีการระบุเรื่องการติดต่อประสานงานการดำเนินงานไม่ชัดเจนหลายขั้นตอนทำให้ล่าช้าและไม่สะดวกต่อการดำเนินงาน

และด้านที่ต้องปรับปรุงเป็นลำดับถัดมา ได้แก่ ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล เนื่องจากเป็นด้านที่ความพึงพอใจค่อนข้างน้อย และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมน้อย

### 5.2.3) กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร

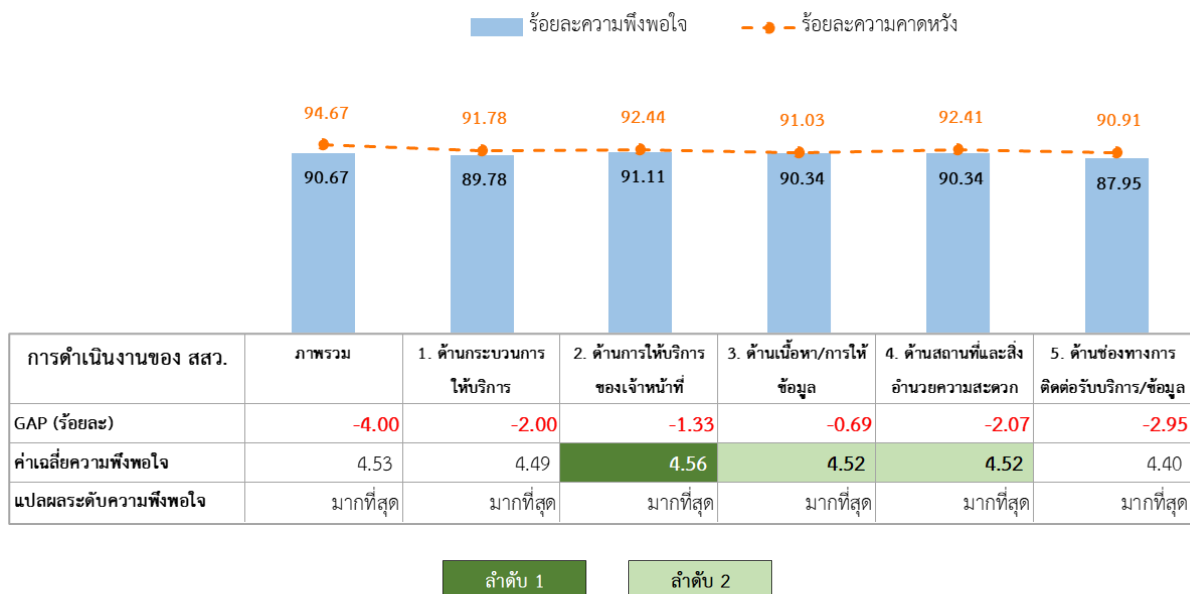
#### (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



ภาพที่ 5 - 31 ลักษณะของหน่วยงานพันธมิตร

เก็บข้อมูลจากกลุ่มหน่วยงานพันธมิตร จำนวนรวม 30 ราย โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน มากที่สุด จำนวน 23 ราย (คิดเป็นร้อยละ 77.00) รองลงมาคือ หน่วยงานเอกชน จำนวน 4 ราย (คิดเป็นร้อยละ 13.00) และสถาบันการศึกษา จำนวน 3 ราย (คิดเป็นร้อยละ 10.00)

#### (2) ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม



ภาพที่ 5 - 32 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร

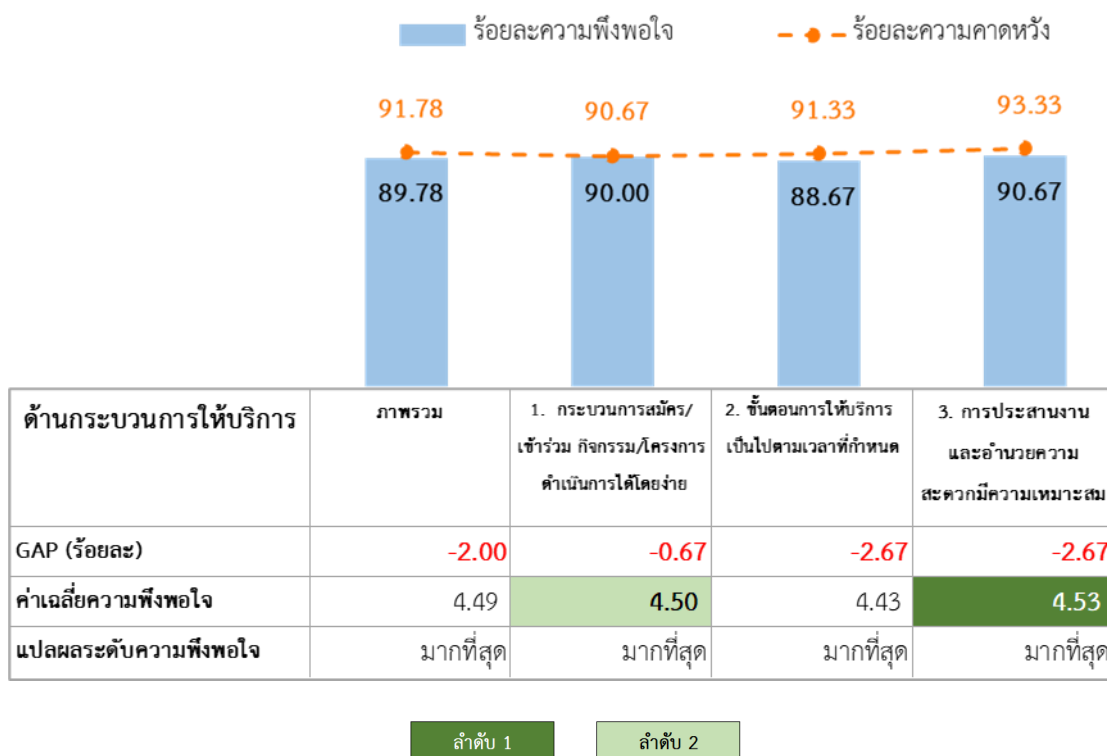


ผลการสำรวจในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.67 (ค่าเฉลี่ย 4.73) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 90.67 (ค่าเฉลี่ย 4.53) เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจเล็กน้อย ร้อยละ 4.00 สะท้อนให้เห็นว่า สสว. สามารถให้บริการได้ใกล้เคียงกับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อวิเคราะห์ผลการสำรวจจำแนกรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด โดยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.44 (ค่าเฉลี่ย 4.62) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 91.11 (ค่าเฉลี่ย 4.56) เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจเล็กน้อย ร้อยละ 1.33 ความพึงพอใจลำดับถัดมาคือ ด้านเนื้อหา/การให้ข้อมูล ร้อยละ 91.03 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 90.34

รายละเอียดความคาดหวังและความพึงพอใจในแต่ละด้าน (ยกเว้นด้านเนื้อหา/การให้ข้อมูล เนื่องจากมีข้อคำถาม 1 ข้อ) ดังนี้

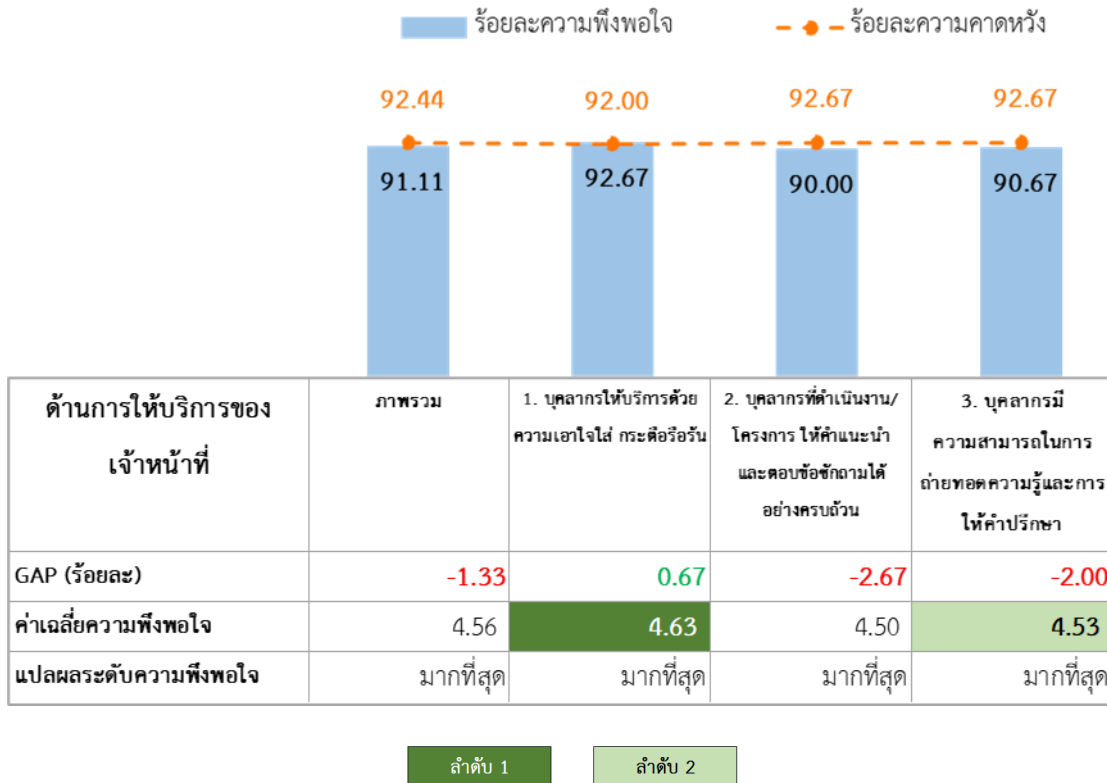
### ด้านกระบวนการให้บริการ



ภาพที่ 5 - 33 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร  
ด้านกระบวนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องการประสานงานและอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม มากที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.67 (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือเรื่อง กระบวนการสมัคร/ ขึ้นตอน ในการเข้าร่วมการดำเนินงานกับ สสว. ดำเนินการได้โดยง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.00

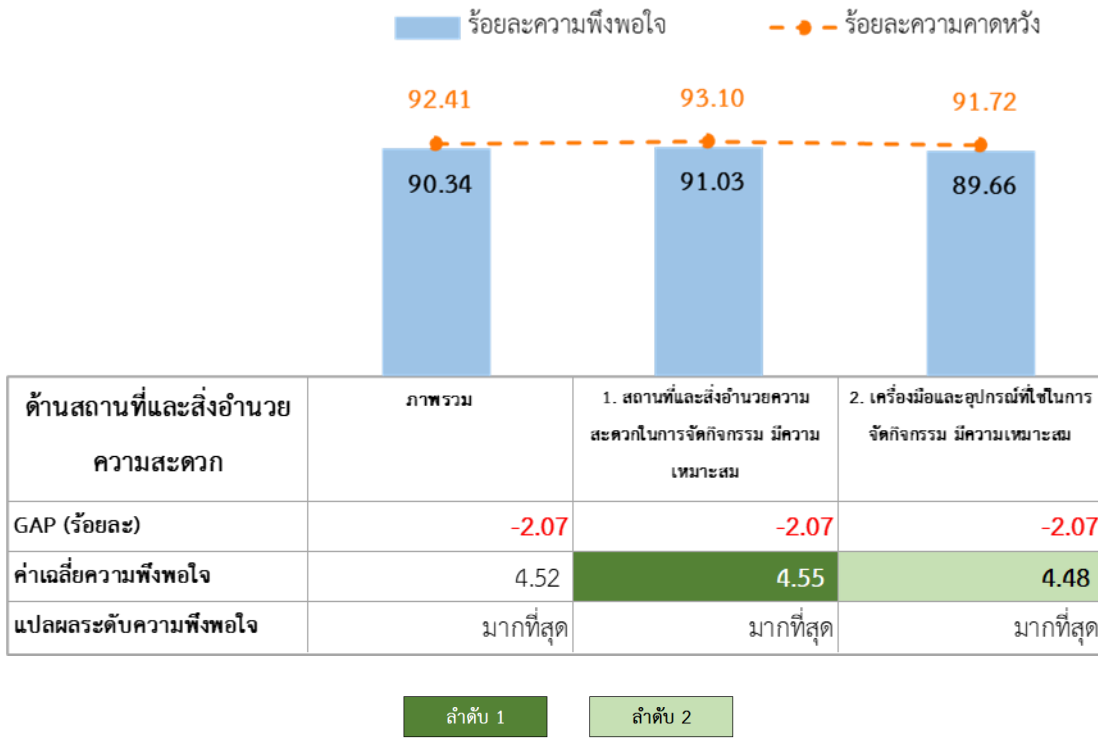
### ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่



ภาพที่ 5 - 34 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร  
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระจือร้อน มากที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.67 (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมาคือ บุคลากรมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และการให้คำปรึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.67

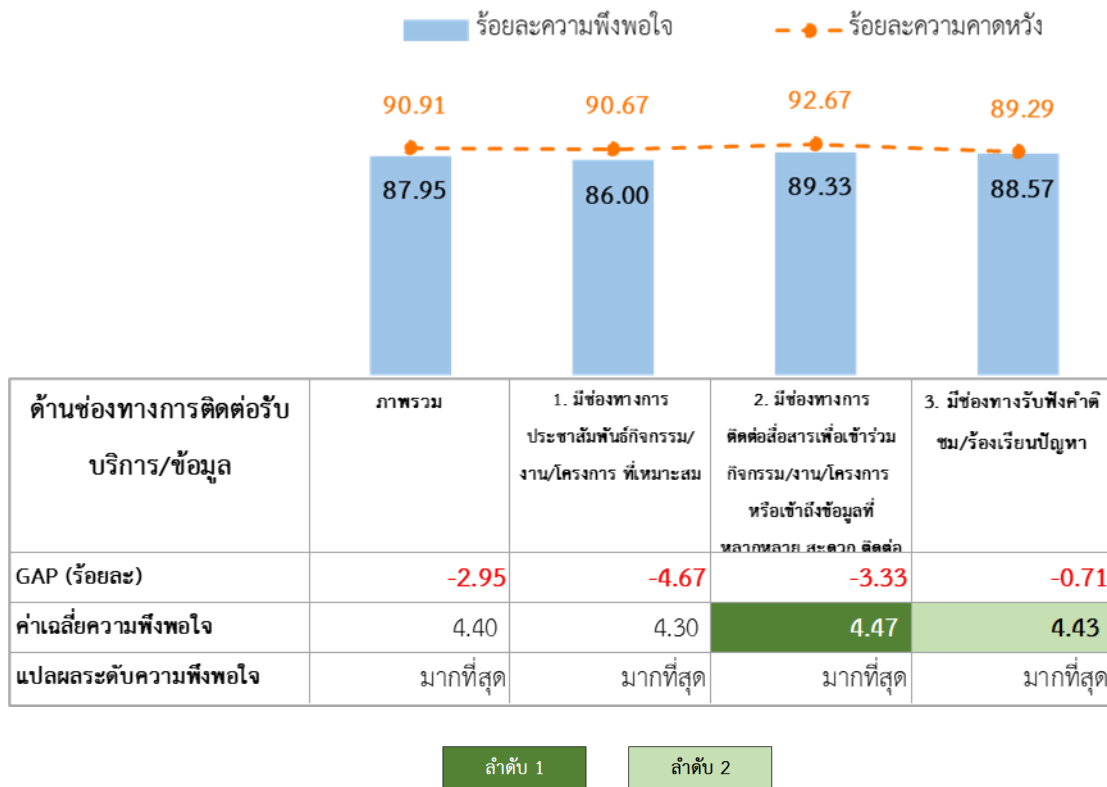
### ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 5 - 35 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร  
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม มีความเหมาะสม มากที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.03 (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมาคือ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม มีความเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ร้อยละ 89.66

### ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล



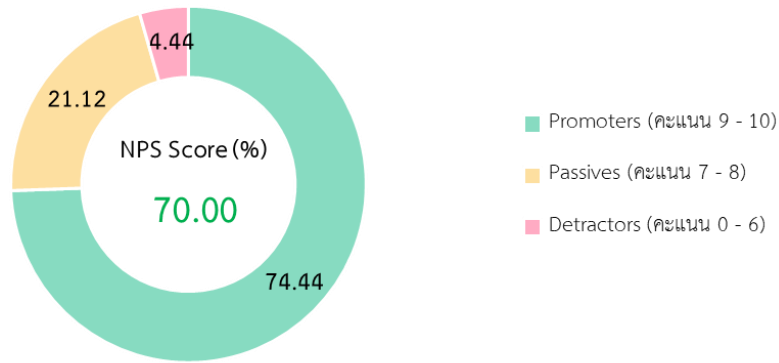
ภาพที่ 5 - 36 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม/งาน/โครงการ หรือเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลาย สะดวก ติดต่อกง่าย มากที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 89.33 (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือ มีช่องทางรับฟังคำติชม/ร้องเรียนปัญหา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 88.57

#### (3) ความไม่พึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1 ราย มีการระบุความไม่พึงพอใจ เรื่องการประชาสัมพันธ์และข่าวสารของ สว. มีน้อยและไม่ทั่วถึง โดยมีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 20.00

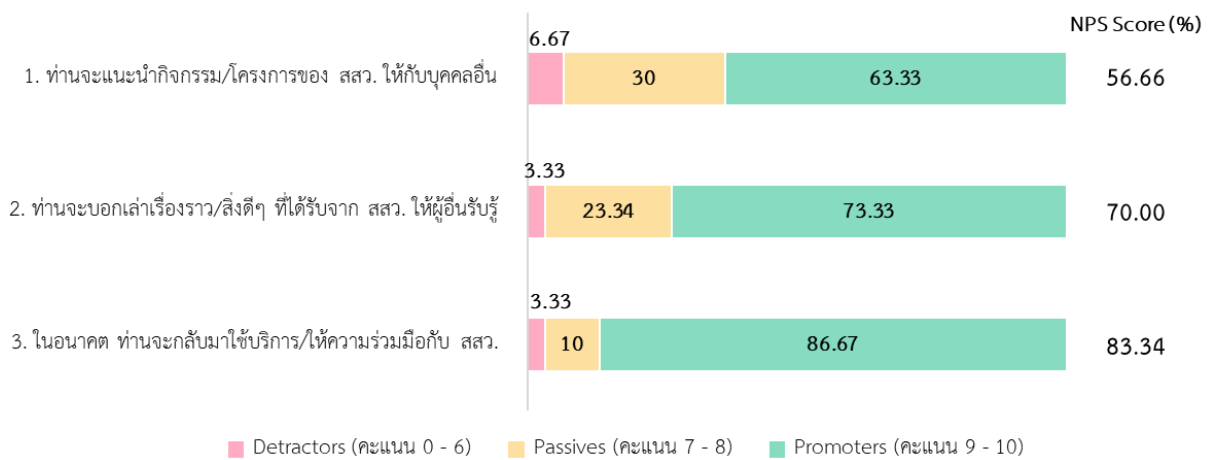
(4) ความภักดี



ภาพที่ 5 - 37 ผลการสำรวจความภักดี ในภาพรวม กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร

ทั้งนี้ ผลการสำรวจในภาพรวมของทั้ง 3 มิติ พบว่า มีกลุ่ม Promoters ร้อยละ 74.44 กลุ่ม Passives ร้อยละ 21.12 และกลุ่ม Detractors ร้อยละ 4.44 โดย NPS Score อยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Good) มีค่าเท่ากับ 70.00

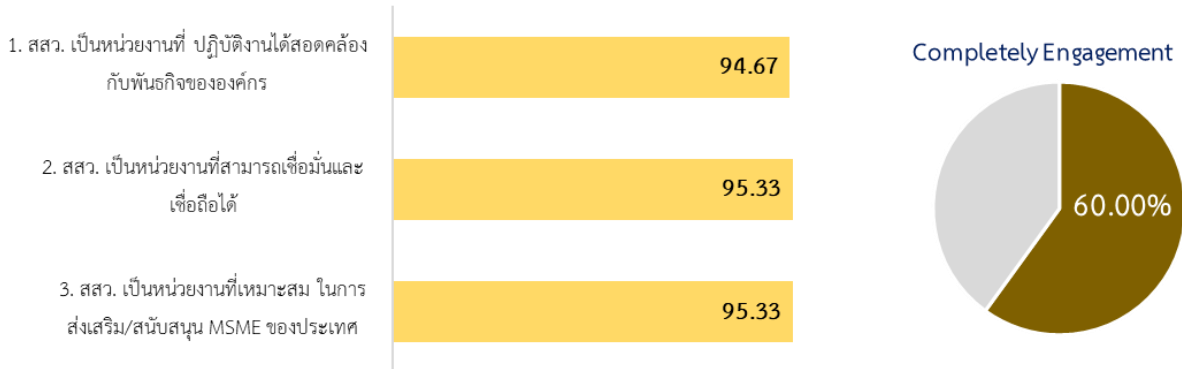
เมื่อจำแนกผลการสำรวจเป็นรายมิติ มีรายละเอียดผลการสำรวจ ดังนี้



ภาพที่ 5 - 38 ผลการสำรวจความภักดี รายมิติ กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร

สำรวจการแนะนำบอกต่อโดยใช้คำถาม “ท่านจะแนะนำกิจกรรม/โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่น” ผลการสำรวจในภาพรวม NPS Score มีค่าเท่ากับ 56.66 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Good) การบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆ โดยใช้คำถาม “ท่านจะบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆ ที่ได้รับจาก สสว. ให้ผู้อื่นรับรู้” NPS Score มีค่าเท่ากับ 70.00 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Good) และการกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยใช้คำถาม “ในอนาคต ท่านจะกลับมาใช้บริการ/ให้ความร่วมมือกับ สสว.” NPS Score มีค่าเท่ากับ 83.34 อยู่ในเกณฑ์ยอดเยี่ยม (Excellence)

(5) ความผูกพัน



ภาพที่ 5 - 39 ผลการสำรวจความผูกพัน กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร

ผลการสำรวจ พบว่า เรื่อง สสว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้ และ สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสม ในการส่งเสริม/สนับสนุน MSME ของประเทศ มีคะแนนความผูกพันสูงสุด เท่ากัน ร้อยละ 95.33 (ค่าเฉลี่ย 4.77) รองลงมาคือ สสว. เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร ร้อยละ 94.67 โดยมีค่าความผูกพันโดยสมบูรณ์ (Completely Engagement) ร้อยละ 60.00

(6) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

**ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน/ประสานงานกับ สสว.**

- กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 ราย พบปัญหาหรืออุปสรรคจากการดำเนินงานกับ สสว. ดังนี้
- ขั้นตอนการดำเนินงานมีความยุ่งยาก หลายขั้นตอน
  - การขอเงินทอนมีเงื่อนไขและหลักเกณฑ์เยอะ ทำให้ไม่เอื้อต่อผู้เข้าร่วมโครงการ
  - เจ้าหน้าที่มีน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
  - การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ไม่ทั่วถึง
  - เนื้อหาในการจัดกิจกรรมไม่ตรงกับธุรกิจของผู้เข้าร่วมโครงการ จึงไม่สามารถนำข้อมูล/ความรู้ไปใช้จริงได้ทั้งหมด
  - ระบบออนไลน์ช้า-การดาวน์โหลด/อัปโหลดเอกสารล่าช้า

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สว.

- กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 ราย มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สว. ดังนี้
- เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในแต่ละส่วนงานให้มากขึ้น
  - เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และกิจกรรม/โครงการของ สว. ให้มากขึ้น
- ในหลากหลายช่องทาง ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์
- เพิ่มการสนับสนุนผู้ประกอบการในเรื่องต่างๆ ให้ครอบคลุมมากขึ้น
  - มีการจัดโครงการ/การอบรม อย่างต่อเนื่อง
  - มีการดำเนินการ/การอนุมัติเอกสาร และติดต่อประสานงาน มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

### (7) การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม

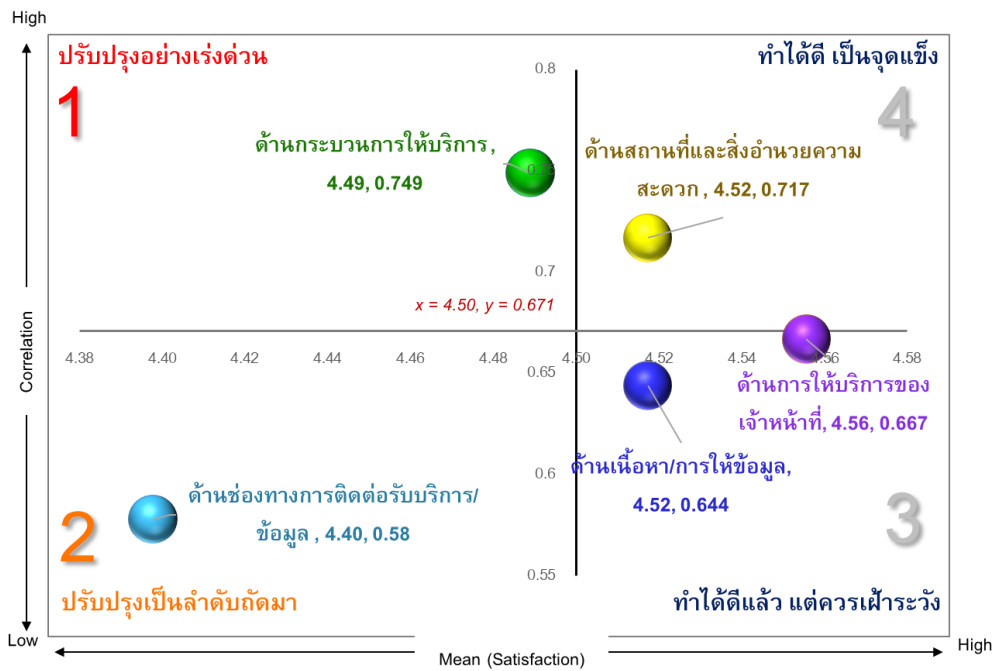
วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม ด้วยการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ระหว่างคะแนนความพึงพอใจรายด้าน และความพึงพอใจโดยรวม ผลการวิเคราะห์ พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.749) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.717) รายละเอียด ดังนี้

### ตารางที่ 5 - 11 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร

| การดำเนินงานของ สว.                  | จำนวนตัวอย่าง | ความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) |
|--------------------------------------|---------------|----------------------|---|
| ด้านกระบวนการให้บริการ               | 30            | 89.78                | .749**                                  |
| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่       | 30            | 91.11                | .667**                                  |
| ด้านเนื้อหา/การให้ข้อมูล             | 29            | 90.34                | .644**                                  |
| ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก     | 29            | 90.34                | .717**                                  |
| ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล | 30            | 87.95                | .578**                                  |
| <b>ภาพรวม</b>                        | <b>30</b>     | <b>90.67</b>         | <b>1</b>                                |

หมายเหตุ: \*\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 99%

### การวิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ



ภาพที่ 5 - 40 ผลการวิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร

ผลการวิเคราะห์จัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการในกลุ่มหน่วยงานพันธมิตร พบว่า ด้านที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านที่ต้องปรับปรุงเป็นลำดับถัดมา ได้แก่ ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล สอดคล้องกับคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจ ที่พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล ยังคงมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ สูงที่สุด

ทั้งนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงในเรื่องขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด เนื่องจากเป็นเรื่องที่มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจสูงที่สุด รวมไปถึงเรื่องการประสานงานและอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม ที่ถึงแม้ว่าจะมีคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุด (เป็นลำดับ 1) แต่ก็ยังมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจสูงที่สุดด้วย และด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงในเรื่องการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์กิจกรรม/งาน/โครงการ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย และมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจสูง อีกทั้งผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความไม่พึงพอใจเรื่อง การประชาสัมพันธ์และข่าวสารของ สสว. มีน้อยและไม่ทั่วถึง



### 5.2.4) กลุ่มคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ

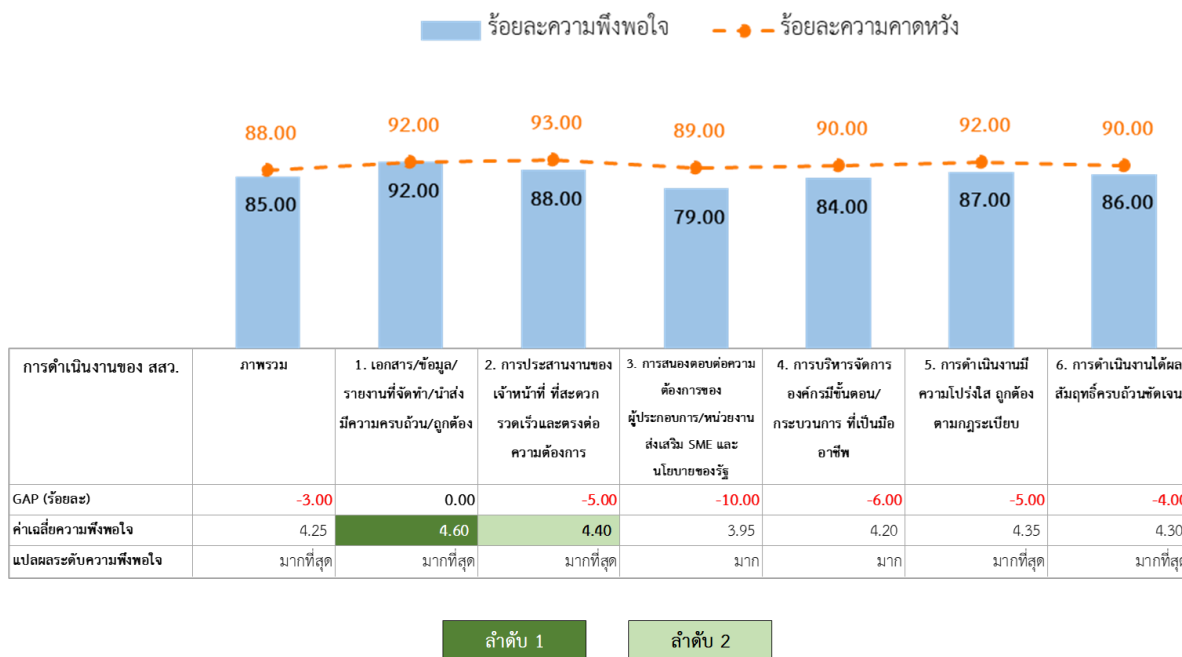
#### (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เก็บข้อมูลจากคณะกรรมการ และอนุกรรมการ จำนวนตัวอย่างรวม 30 ราย ประกอบด้วย คณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 1 ราย คณะกรรมการบริหารสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 4 ราย และคณะคณะอนุกรรมการ จำนวน 15 ราย รายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 5 - 12 จำนวนตัวอย่าง กลุ่มคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ

| คณะกรรมการ/อนุกรรมการ  | จำนวน     | ร้อยละ        |
|--|-----------|---------------|
| คณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม  | 1         | 5.00          |
| คณะกรรมการบริหารสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม  | 4         | 20.00         |
| <b>คณะอนุกรรมการ</b>   | <b>15</b> | <b>75.00</b>  |
| คณะอนุกรรมการขับเคลื่อนเศรษฐกิจผู้ประกอบการฐานราก วิสาหกิจชุมชน และรายย่อย   | 4         | 20.00         |
| คณะอนุกรรมการด้านกฎหมาย  | 6         | 30.00         |
| คณะอนุกรรมการบริหารงานบุคคล  | 2         | 10.00         |
| คณะอนุกรรมการพิจารณามาตรการ กำกับและติดตาม การให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs ด้านการเงินและการเข้าถึงแหล่งเงินทุน | 3         | 15.00         |
| <b>รวม</b>   | <b>20</b> | <b>100.00</b> |

(2) ความคาดหวังและความพึงพอใจ



ภาพที่ 5 - 41 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มคณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ

ผลการสำรวจในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ร้อยละ 88.00 (ค่าเฉลี่ย 4.40) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 85.00 (ค่าเฉลี่ย 4.25) เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจเล็กน้อย ร้อยละ 3.00 สะท้อนให้เห็นว่า สสว. สามารถให้บริการได้ใกล้เคียงกับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง

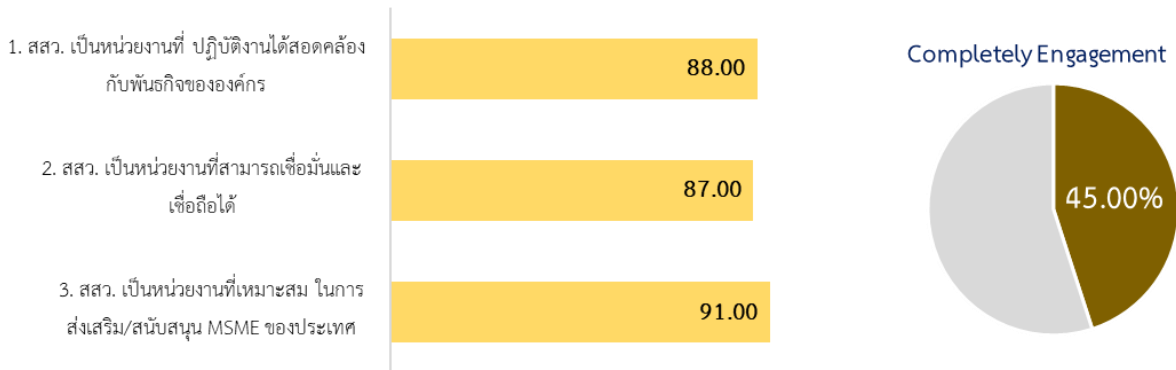
เมื่อวิเคราะห์ผลการสำรวจจำแนกตามประเด็นการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องความครบถ้วน/ถูกต้องเอกสาร/ข้อมูล/รายงานที่จัดทำ/นำส่ง มากที่สุด โดยมีความคาดหวังและความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด เท่ากัน ร้อยละ 92.00 (ค่าเฉลี่ย 4.60) ความพึงพอใจลำดับถัดมาคือ เรื่องการประสานงานของเจ้าหน้าที่ ที่สะดวก รวดเร็วและตรงต่อความต้องการ มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ร้อยละ 93.00 และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 88.00

ในขณะที่เรื่องการสนองตอบต่อความต้องการของผู้ประกอบการ/หน่วยงานส่งเสริม SME และ นโยบายของรัฐ เป็นเรื่องที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 79.00 (ค่าเฉลี่ย 3.95) และมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจสูงที่สุด สอดคล้องกับความคิดเห็นเรื่องบทบาทของ สสว. ในอนาคต โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องการเพิ่มเติมบทบาทในการส่งเสริมผู้ประกอบการ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม และมีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก เพื่อขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น

### (3) ความไม่พึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1 ราย มีการระบุความไม่พึงพอใจเรื่องการดำเนินงานล่าช้าและมีหลายขั้นตอน โดยมีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 60.00

### (4) ความผูกพัน



ภาพที่ 5 - 42 ผลการสำรวจความผูกพัน กลุ่มคณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ

ผลการสำรวจ พบว่า เรื่อง สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสม ในการส่งเสริม/สนับสนุน MSME ของประเทศ มีคะแนนความผูกพันสูงที่สุด ร้อยละ 91.00 (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมาคือ สสว. เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร ร้อยละ 88.00 และ สสว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้ ร้อยละ 87.00 โดยมีค่าความผูกพันโดยสมบูรณ์ (Completely Engagement) ร้อยละ 45.00

### (5) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

#### ปัญหาหรืออุปสรรคจากการดำเนินงานกับ สสว.

- กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 ราย พบปัญหาหรืออุปสรรคจากการดำเนินงานกับ สสว. ดังนี้
- ไม่มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญจริงในการส่งเสริม/ตั้งเรื่อง และดำเนินงานให้สัมฤทธิ์ผลได้จริงในการสนับสนุนผู้ประกอบการ
  - ขั้นตอนการดำเนินงานมีความยุ่งยาก หลายขั้นตอน
  - เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ในการให้บริการ

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สสว.

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 8 ราย มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สสว. ดังนี้

- เพิ่มเติมจำนวนเจ้าหน้าที่ด้านกฎหมายให้มากขึ้น
- เพิ่มเติมเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ สำหรับกลุ่มคณะกรรมการฯ
- การปรับทัศนคติการให้บริการให้มีความเป็นจิตอาสามากขึ้น
- เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และกิจกรรม/โครงการของ สสว. ให้มากขึ้น

ในหลากหลายช่องทาง ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์

- มีการจัดจ้างนายความภายนอกสำหรับดำเนินคดีแทนบุคลากรภายในของ สสว.
- มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรให้มากขึ้น เพื่อลดภาระงานของบุคลากร สสว.
- มีการประสานงานในการดำเนินงานร่วมกับทุกหน่วยงานเป็นอย่างดี
- พัฒนารูปแบบในการส่งเสริม/สนับสนุน ผู้ประกอบการกลุ่ม Micro ที่สอดคล้องกับธรรมชาติ

ของผู้ประกอบการ

### บทบาทของ สสว. ในอนาคต

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 11 ราย มีความคิดเห็นเรื่องบทบาทของ สสว. ในอนาคต ดังนี้

- เพิ่มเติมบทบาทในการส่งเสริมผู้ประกอบการ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม
- การบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก เพื่อขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น

รอกหญ้า

- มีการจัดกิจกรรมกับผู้ประกอบการในส่วนภูมิภาคเพิ่มขึ้น
- ดำเนินการสนับสนุน MSME ของไทยไปสู่ตลาดโลก
- การเป็นองค์กรที่สามารถช่วยเหลือกลุ่ม MSME ได้ทุกกลุ่ม และเพิ่มเติมการสนับสนุนในระดับรากหญ้า
- การเป็นองค์กรที่ยืนหยัดเพื่อผู้ประกอบการในประเทศ
- เจ้าหน้าที่มีการปรับตัวในการให้บริการมากขึ้น
- มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร/กิจกรรมต่างๆ มากขึ้น ผ่านระบบออนไลน์

(5) การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม

วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม ด้วยการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ระหว่างคะแนนความพึงพอใจรายข้อ และความพึงพอใจโดยรวม ผลการวิเคราะห์ พบว่า เรื่องการดำเนินงานได้ผลสัมฤทธิ์ครบถ้วนชัดเจน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.735) รองลงมาคือ เรื่องการประสานงานของเจ้าหน้าที่ ที่สะดวก รวดเร็วและตรงต่อความต้องการ และการสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการ/หน่วยงานส่งเสริม SME และนโยบายของรัฐ เท่ากัน (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.688) ในขณะที่เรื่องเอกสาร/ข้อมูล/รายงานที่จัดทำ/นำส่ง มีความครบถ้วน/ถูกต้อง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุด และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังนี้

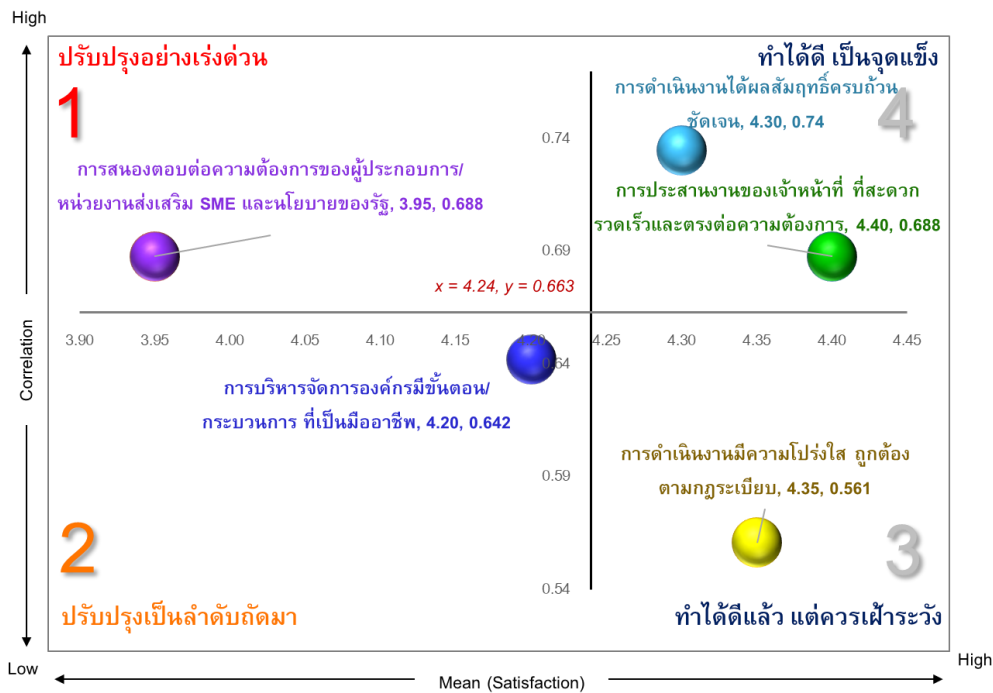
ตารางที่ 5 - 13 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม กลุ่มคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการฯ

| การดำเนินงานของ สสว.  | จำนวน ตัวอย่าง | ความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) |
|---|----------------|----------------------|---|
| เอกสาร/ข้อมูล/รายงานที่จัดทำ/นำส่ง มีความครบถ้วน/ถูกต้อง                  | 20             | 92.00                | .224                                    |
| การประสานงานของเจ้าหน้าที่ ที่สะดวก รวดเร็วและตรงต่อความต้องการ           | 20             | 88.00                | .688**                                  |
| การสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการ/หน่วยงานส่งเสริม SME และนโยบายของรัฐ | 20             | 79.00                | .688**                                  |
| การบริหารจัดการองค์กรมีขั้นตอน/กระบวนการ ที่เป็นมืออาชีพ                  | 20             | 84.00                | .642**                                  |
| การดำเนินงานมีความโปร่งใส ถูกต้องตามกฎระเบียบ                             | 20             | 87.00                | .561*                                   |
| การดำเนินงานได้ผลสัมฤทธิ์ครบถ้วนชัดเจน                                    | 20             | 86.00                | .735**                                  |
| <b>ภาพรวม</b>   | <b>20</b>      | <b>85.00</b>         | <b>1</b>                                |

หมายเหตุ: \*\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 99%

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

### การวิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ



ภาพที่ 5 - 43 ผลการวิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ  
กลุ่มคณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ

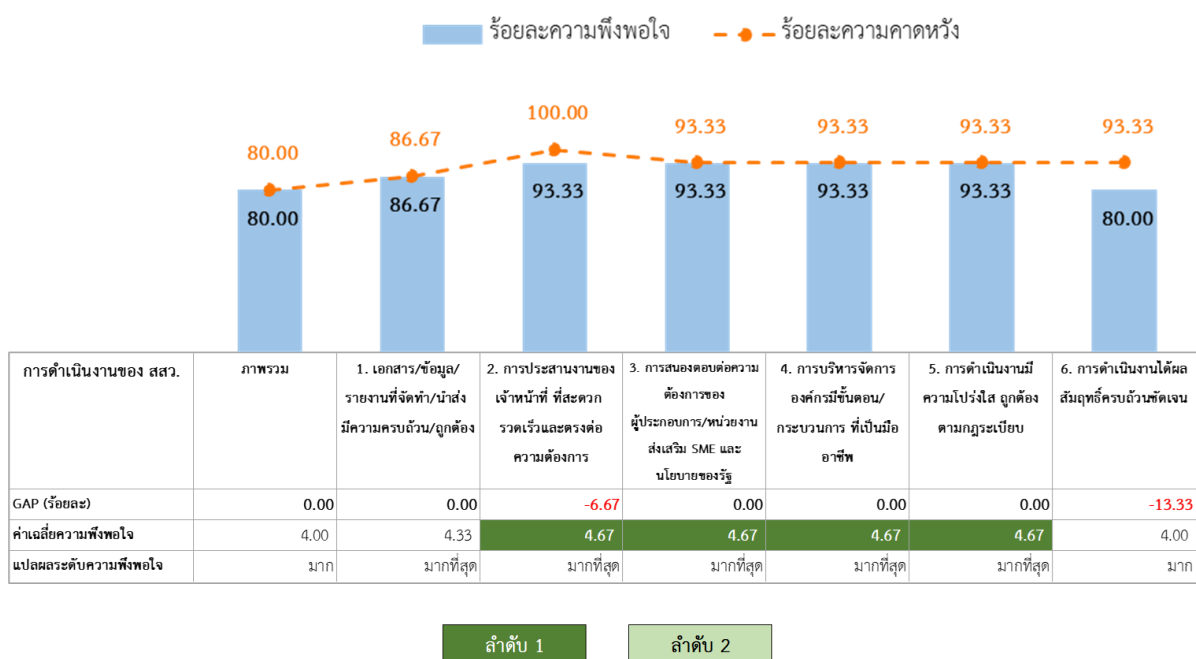
ผลการวิเคราะห์จัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการในกลุ่มคณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ พบว่า เรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ได้แก่ การสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการ/หน่วยงานส่งเสริม SME และนโยบายของรัฐ เนื่องจากเป็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อย แต่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมสูง จึงเป็นด้านที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของ สสว. ในอนาคต เรื่องการเพิ่มเติมบทบาทในการส่งเสริมผู้ประกอบการ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อย่างเป็นทางการ และการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก เพื่อขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น

เรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นลำดับถัดมา ได้แก่ การบริหารจัดการองค์กรมีขั้นตอน/กระบวนการ ที่เป็นมืออาชีพ สอดคล้องผลการสำรวจเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจ ซึ่งเรื่องดังกล่าว มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจสูงที่สุดอีกด้วย

### 5.2.5) กลุ่มหน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน

เก็บข้อมูลจากหน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน จำนวนตัวอย่างรวม 3 ราย ประกอบด้วยผู้แทนจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จำนวน 1 ราย ผู้แทนจากสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) จำนวน 1 ราย ผู้แทนจากกรมบัญชีกลางจำนวน 1 ราย ถึงแม้ว่าจะมีข้อจำกัดในเรื่องจำนวนตัวอย่างน้อย แต่ผลการสำรวจที่ได้เกิดจากการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์)

#### (1) ความคาดหวังและความพึงพอใจ



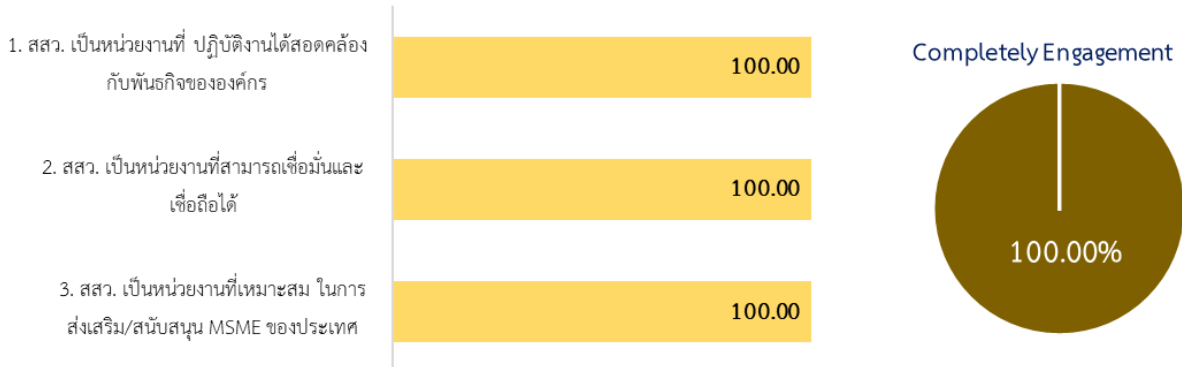
ภาพที่ 5 - 44 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มหน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน

ผลการสำรวจในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังและความพึงพอใจเท่ากัน ในระดับมาก ร้อยละ 80.00 (ค่าเฉลี่ย 4.00) สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ

เมื่อวิเคราะห์ผลการสำรวจจำแนกตามประเด็นการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องการประสานงานของเจ้าหน้าที่ ที่สะดวก รวดเร็วและตรงต่อความต้องการ การสนองตอบต่อความต้องการของผู้ประกอบการ/หน่วยงานส่งเสริม SME และนโยบายของรัฐ การบริหารจัดการองค์กรมีขั้นตอน/กระบวนการ ที่เป็นมืออาชีพ และการดำเนินงานมีความโปร่งใส ถูกต้องตามกฎระเบียบ มากที่สุด เท่ากัน โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.33 (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ในขณะที่เรื่องการดำเนินงานได้ผลสัมฤทธิ์ครบถ้วนชัดเจน เป็นเรื่องที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 80.00 (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจสูงที่สุดอีกด้วย

## (2) ความผูกพัน



ภาพที่ 5 - 45 ผลการสำรวจความผูกพัน กลุ่มหน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน

ผลการสำรวจเรื่องความผูกพัน พบว่า ทั้ง 3 มิติ กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันคะแนนเต็ม ร้อยละ 100 และมีค่าความผูกพันโดยสมบูรณ์ (Completely Engagement) ร้อยละ 100.00

## (3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

### ปัญหาหรืออุปสรรคจากการดำเนินงานกับ สสว.

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1 ราย พบปัญหาหรืออุปสรรคจากการดำเนินงานกับ สสว. เรื่องความไม่ยืดหยุ่นของกฎระเบียบภาครัฐ

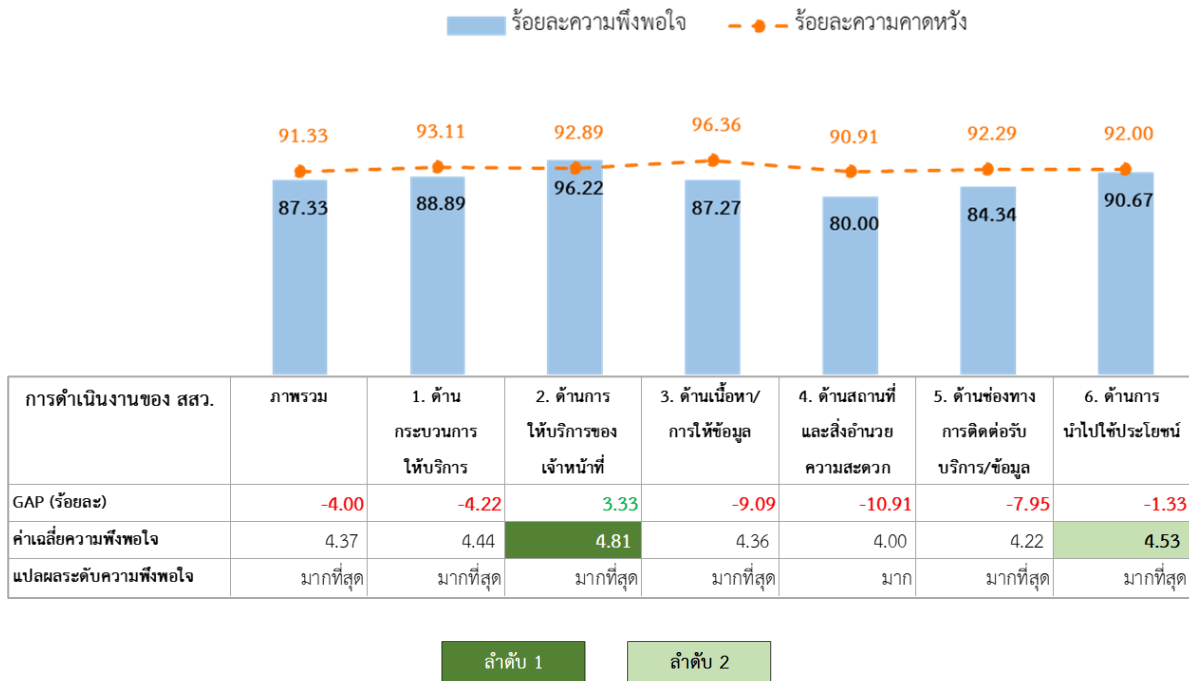
### บทบาทของ สสว. ในอนาคต

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1 ราย มีความคิดเห็นเรื่องบทบาทของ สสว. ในอนาคต เรื่องการเพิ่มเติมนโยบายการสนับสนุนผู้ประกอบการกลุ่ม Micro มากขึ้น และมีการติดตามผู้ประกอบการที่ได้รับการสนับสนุนจาก สสว. ไปแล้ว



## 5.2.6) กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน

### (1) ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม



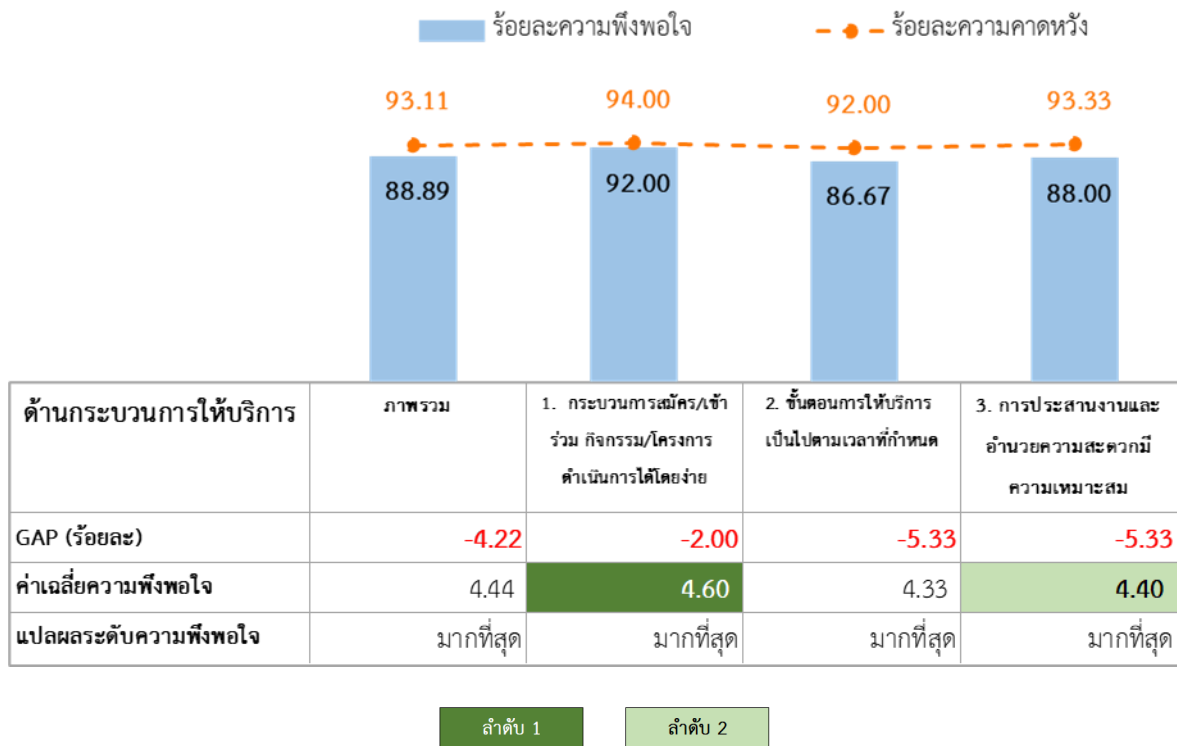
ภาพที่ 5 - 46 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน

ผลการสำรวจในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.33 (ค่าเฉลี่ย 4.57) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 87.33 (ค่าเฉลี่ย 4.37) เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจเล็กน้อย ร้อยละ 4.00 สะท้อนให้เห็นว่า สว. สามารถให้บริการได้ใกล้เคียงกับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อวิเคราะห์ผลการสำรวจจำแนกรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด โดยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.89 (ค่าเฉลี่ย 4.64) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 96.22 (ค่าเฉลี่ย 4.81) เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง ร้อยละ 3.33 ความพึงพอใจลำดับถัดมาคือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ โดยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.00 และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 90.67

รายละเอียดความคาดหวังและความพึงพอใจในแต่ละด้าน (ยกเว้นด้านเนื้อหา/การให้ข้อมูล เนื่องจากมีข้อคำถาม 1 ข้อ) ดังนี้

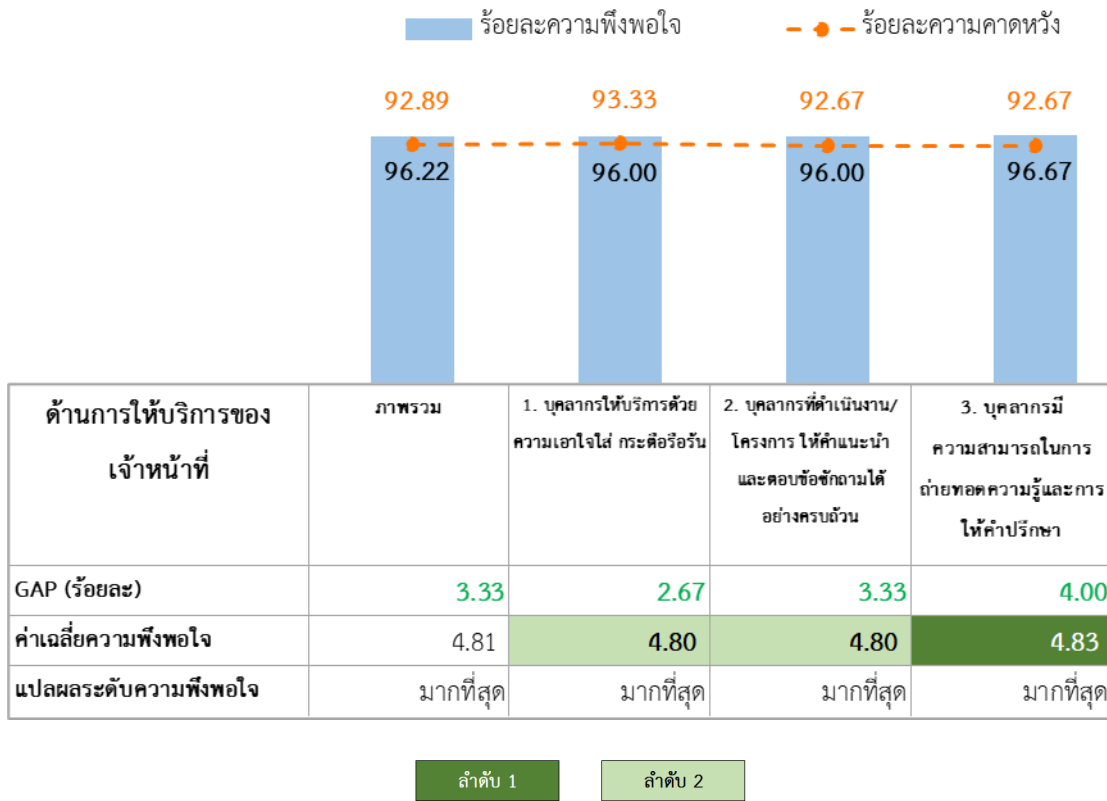
### ด้านกระบวนการให้บริการ



ภาพที่ 5 - 47 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน ด้านกระบวนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องกระบวนการสมัคร/เข้าร่วม กิจกรรม/โครงการ ดำเนินการได้โดยง่าย มากที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.00 (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือ การประสานงานและอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 88.00

### ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

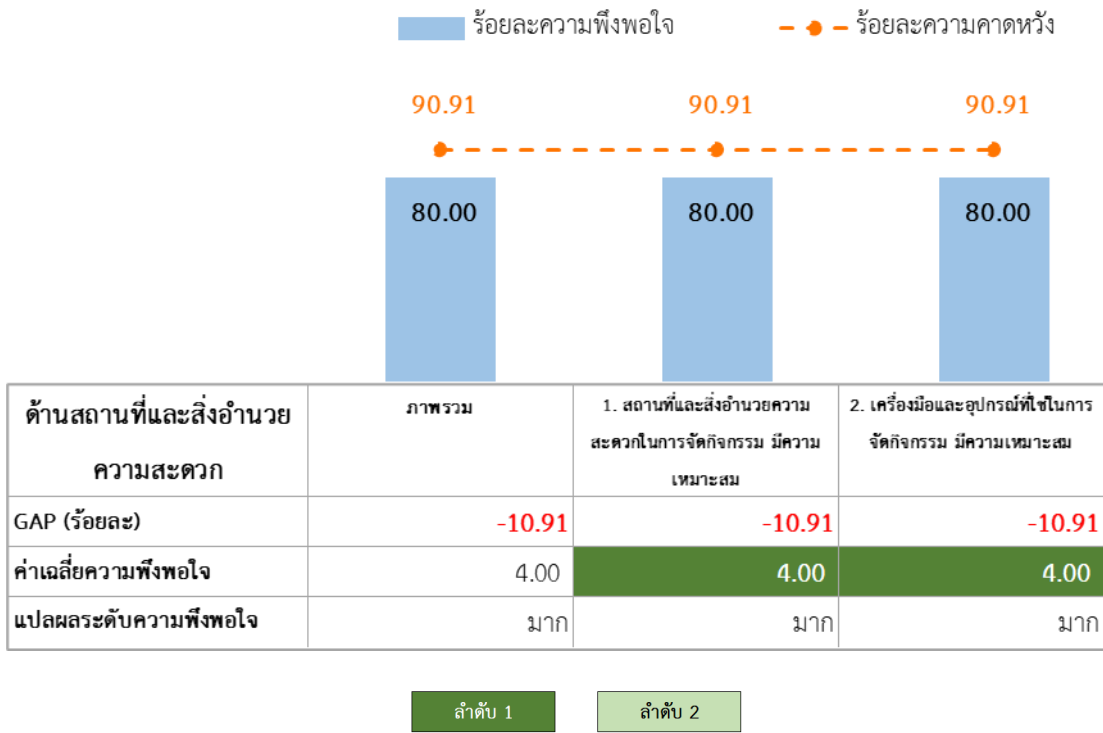


**ภาพที่ 5 - 48** ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องบุคลากรมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และการให้คำปรึกษา มากที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.67 (ค่าเฉลี่ย 4.83) รองลงมาคือ เรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และบุคลากรที่ดำเนินงาน/โครงการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างครบถ้วน ร้อยละ 96.00 เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.80)

ทั้งนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังทั้งในภาพรวมและรายประเด็น

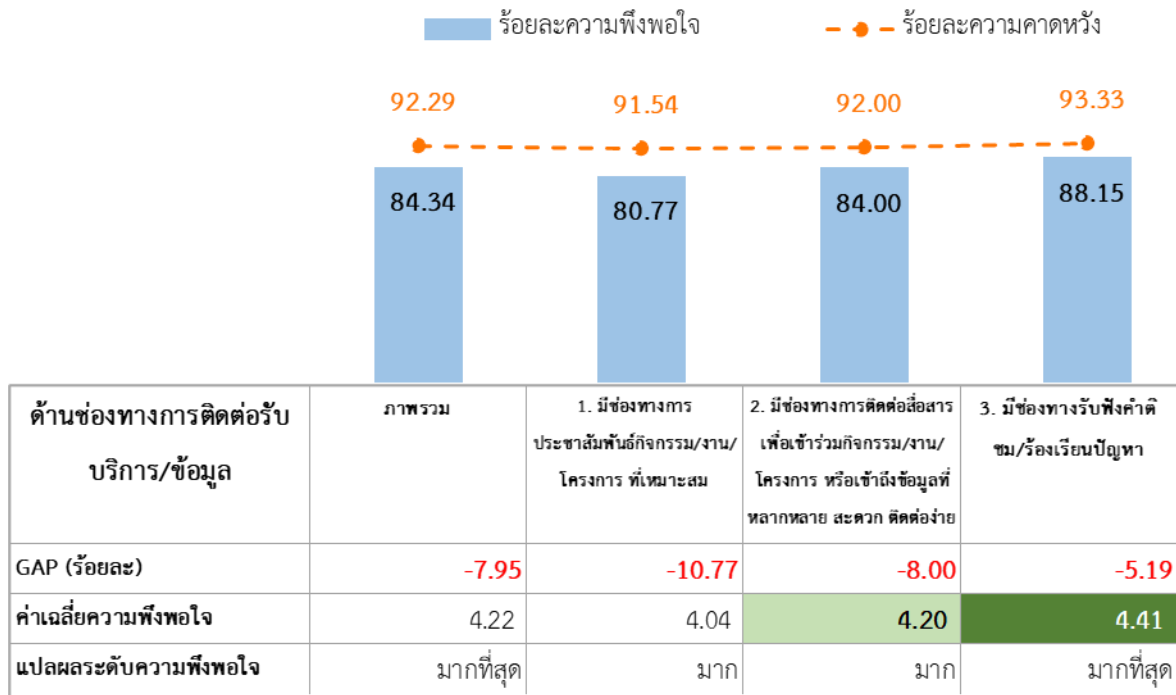
### ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 5 - 49 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม มีความเหมาะสม และเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม มีความเหมาะสม เท่ากัน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 80.00 (ค่าเฉลี่ย 4.00)

### ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล



ลำดับ 1

ลำดับ 2

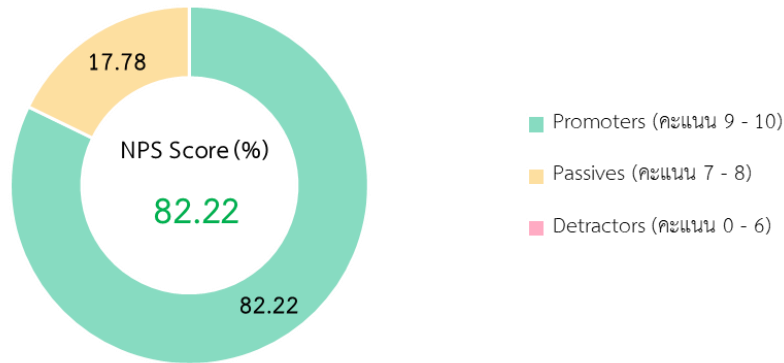
ภาพที่ 5 - 50 ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องการมีช่องทางรับฟังคำติชม/ร้องเรียนปัญหา มากที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 88.15 (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือ มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร เพื่อเข้าร่วมกิจกรรม/งาน/โครงการ หรือเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลาย สะดวก ติดต่อกง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 84.00

#### (2) ความไม่พึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1 ราย มีการระบุความไม่พึงพอใจ เรื่องระบบออนไลน์ช้า เช่น การสมัครสมาชิก การดาวน์โหลดเอกสาร การต่ออายุสมาชิก สว. เป็นต้น โดยมีความไม่พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 80.00

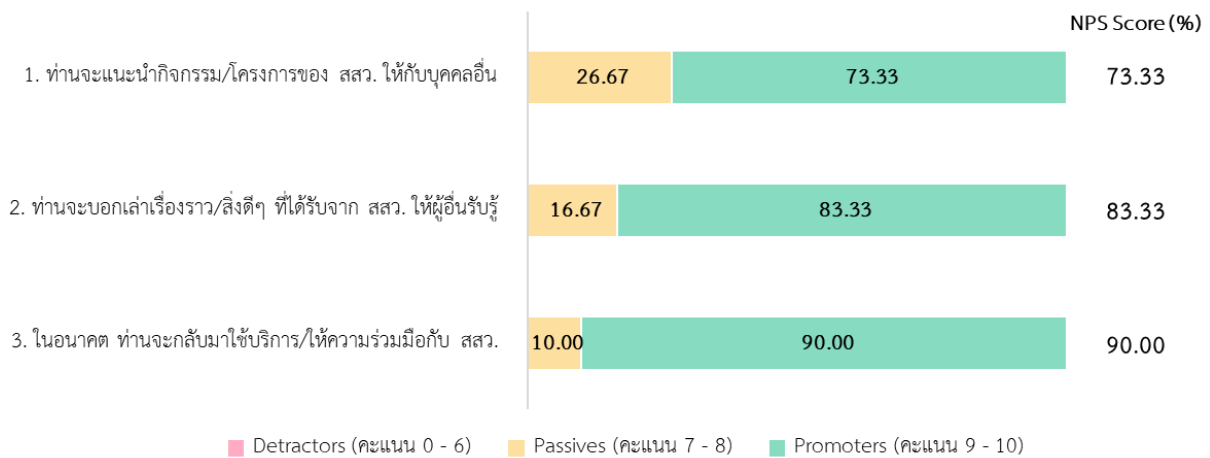
(3) ความภักดี



ภาพที่ 5 - 51 ผลการสำรวจความภักดี ในภาพรวม กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน

ทั้งนี้ ผลการสำรวจในภาพรวมของทั้ง 3 มิติ พบว่า มีกลุ่ม Promoters ร้อยละ 82.22 กลุ่ม Passives ร้อยละ 17.78 และไม่มีกลุ่ม Detractors เลย โดย NPS Score อยู่ในเกณฑ์ยอดเยี่ยม (Excellence) มีค่าเท่ากับ 82.22

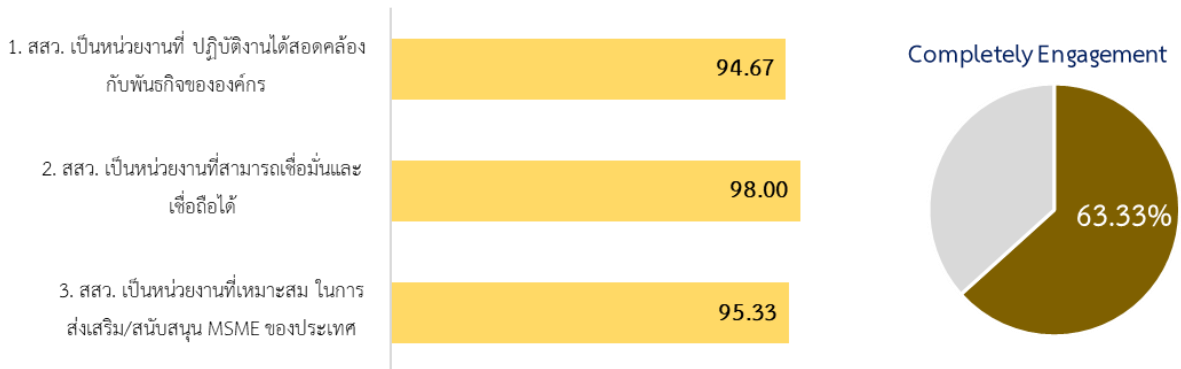
เมื่อจำแนกผลการสำรวจเป็นรายมิติ มีรายละเอียดผลการสำรวจ ดังนี้



ภาพที่ 5 - 52 ผลการสำรวจความภักดี รายมิติ กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน

สำรวจการแนะนำบอกต่อโดยใช้คำถาม “ท่านจะแนะนำกิจกรรม/โครงการของ สว. ให้กับบุคคลอื่น” ผลการสำรวจในภาพรวม NPS Score มีค่าเท่ากับ 73.33 การบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดี ๆ โดยใช้คำถาม “ท่านจะบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดี ๆ ที่ได้รับจาก สว. ให้ผู้อื่นรับรู้” NPS Score มีค่าเท่ากับ 83.33 และการกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยใช้คำถาม “ในอนาคต ท่านจะกลับมาใช้บริการ/ให้ความร่วมมือกับ สว.” NPS Score มีค่าเท่ากับ 90.00 ทั้ง 3 มิติ มี NPS Score อยู่ในเกณฑ์ยอดเยี่ยม (Excellence) และเป็นที่น่าสังเกตว่าความภักดีทั้ง 3 มิติ ไม่มีกลุ่มผู้ไม่สนับสนุนเลย (Detractors) รวมไปถึงมีกลุ่มผู้อาจเปลี่ยนใจได้ตลอดเวลา (Passives) เพียงเล็กน้อย ซึ่งส่งผลให้ NPS Score มีค่าสูงในทุกมิติ

#### (4) ความผูกพัน



ภาพที่ 5 - 53 ผลการสำรวจความผูกพัน กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน

ผลการสำรวจ พบว่า เรื่อง สสว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้ มีคะแนนความผูกพันสูงสุด ร้อยละ 98.00 (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมาคือ สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสม ในการส่งเสริม/สนับสนุน MSME ของประเทศ ร้อยละ 95.33 และ สสว. เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร ร้อยละ 94.67 โดยมีค่าความผูกพันโดยสมบูรณ์ (Completely Engagement) ร้อยละ 63.33

#### (5) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

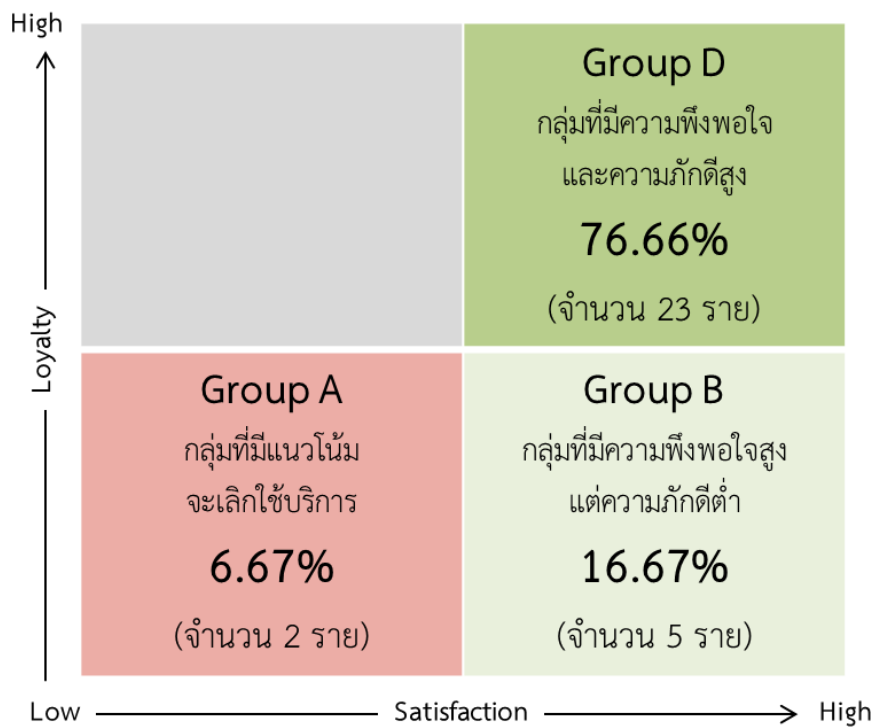
##### ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน/ประสานงานกับ สสว.

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1 ราย พบปัญหาหรืออุปสรรคจากการเข้าร่วมโครงการกับ สสว. เรื่องรูปแบบของกิจกรรม/โครงการ ซึ่งไม่ได้จำกัดจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ และไม่มีการจัดกลุ่ม/จำแนกประเภทธุรกิจของผู้เข้าร่วมอบรม

##### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สสว.

- กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 ราย มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สสว. ดังนี้
- เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และกิจกรรม/โครงการของ สสว. ให้มากขึ้น ในหลากหลายช่องทาง ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์
  - มีการประชาสัมพันธ์/แจ้งข้อมูลล่วงหน้าก่อนเริ่มโครงการอบรมอย่างน้อย 30 วัน
  - ระบบออนไลน์/เว็บไซต์ มีความเสถียร ไม่ซับซ้อน และสามารถใช้งานได้ง่าย

(6) การวิเคราะห์จัดกลุ่มผู้รับบริการ (Cluster Analysis)



ภาพที่ 5 - 54 ผลการวิเคราะห์จัดกลุ่มผู้รับบริการ (Cluster Analysis)  
 กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 76.66 อยู่ในกลุ่ม D ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจโดยรวมสูงและความภักดีสูง และมีเพียงร้อยละ 6.67 ที่มีความพึงพอใจโดยรวมต่ำและความภักดีต่ำ (Group A) ในกลุ่มนี้ควรมีการเฝ้าระวังเนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มที่จะเลิกใช้บริการ

(7) การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม

วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม ด้วยการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ระหว่างคะแนนความพึงพอใจรายด้าน และความพึงพอใจโดยรวม ผลการวิเคราะห์ พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.779) รองลงมาคือ ด้านเนื้อหา/การให้ข้อมูล (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.725) ในขณะที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ น้อยที่สุด และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังนี้



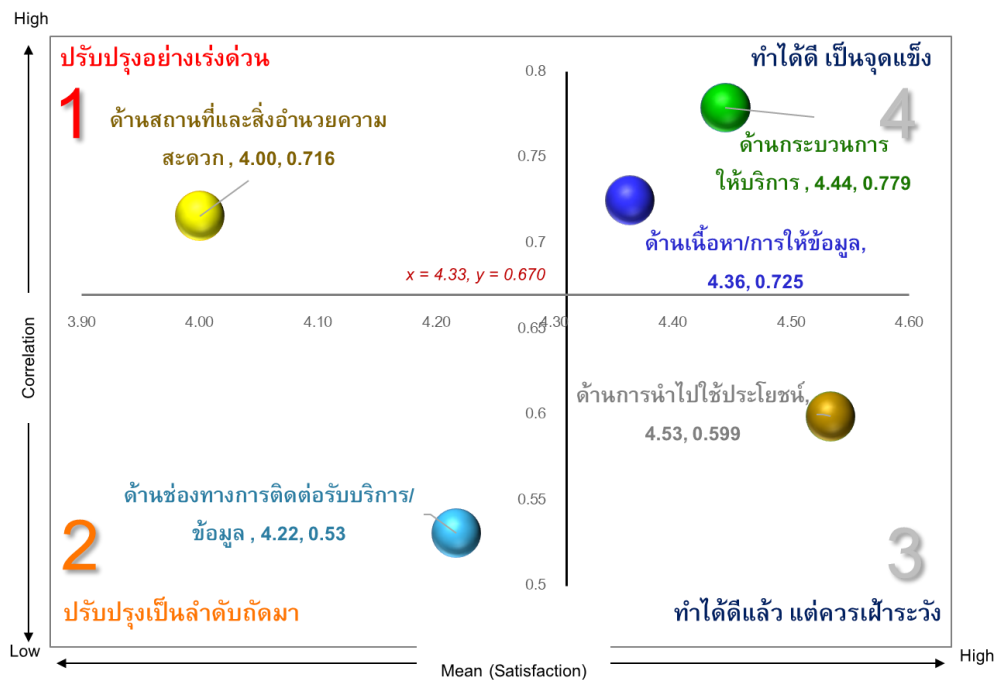
ตารางที่ 5 - 14 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน

| การดำเนินงานของ สสว.                    | จำนวนตัวอย่าง | ความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) |
|---|---------------|----------------------|---|
| 1. ด้านกระบวนการให้บริการ               | 30            | 88.89                | .779**                                  |
| 2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่       | 30            | 96.22                | .264                                    |
| 3. ด้านเนื้อหา/การให้ข้อมูล             | 11            | 87.27                | .725*                                   |
| 4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก     | 11            | 80.00                | .716*                                   |
| 5. ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล | 30            | 84.34                | .531**                                  |
| 6. ด้านการนำไปใช้ประโยชน์               | 30            | 90.67                | .599**                                  |
| <b>ภาพรวม</b>                           | <b>30</b>     | <b>87.33</b>         | <b>1</b>                                |

หมายเหตุ: \*\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 99%

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

### การวิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ



ภาพที่ 5 - 55 ผลการวิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ  
กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน

ผลการวิเคราะห์จัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการในกลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน พบว่า ด้านที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากเป็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อย แต่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมสูง ดังนั้น จึงเป็นด้านที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ทั้งในเรื่องความเหมาะสมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมและความเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม เนื่องจากมีคะแนนความพึงพอใจน้อย

ด้านที่ต้องปรับปรุงเป็นลำดับถัดมา ได้แก่ ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการมีช่องทางการประชาสัมพันธ์กิจกรรม/งาน/โครงการ ที่เหมาะสม เนื่องจากยังมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจค่อนข้างสูง

สอดคล้องกับคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจ ที่พบว่าด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจค่อนข้างสูง

### 5.3 การเผยแพร่ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566

หลังจากการสำรวจเก็บข้อมูลเสร็จสิ้น ที่ปรึกษาได้ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลพร้อมสรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อ สสว. และจัดทำเป็นรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566 พร้อมกันนี้ได้จัดประชุมเผยแพร่ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566 และการสำรวจร้อยละของ MSME ที่ได้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการจาก สสว. ในปีงบประมาณ 2565 แล้วธุรกิจดีขึ้น โดยการประชุมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมซูม (Zoom) เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2566 เวลา 13.30 – 14.30 น. ณ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) โดยมีผู้บริหารและพนักงานของ สสว. เข้าร่วมรับฟัง จำนวน 49 ราย

รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเพิ่มเติมในภาคผนวก ณ

## บทที่ 6

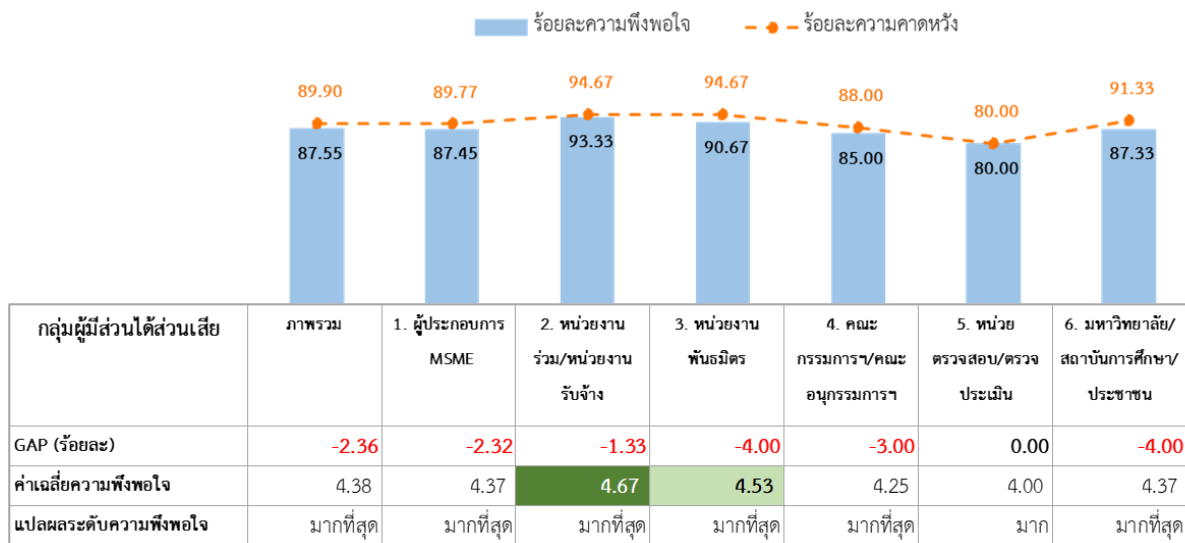
### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

#### 6.1 สรุปผลการสำรวจ

##### 6.1.1 ภาพรวม

#### ความคาดหวังและความพึงพอใจ

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม คำนวณจากคำถามเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวม ที่มีต่อการดำเนินงานของ สสว.” จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 6 กลุ่ม ผลการสำรวจพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 87.55 และมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 89.90 และ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจเล็กน้อย ร้อยละ 2.36 สะท้อนให้เห็นว่า สสว. สามารถให้บริการได้ใกล้เคียงกับความคาดหวังของผู้มารับบริการ



ภาพที่ 6 - 1 ความคาดหวังและความพึงพอใจ ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีความคาดหวัง ร้อยละ 94.67 และมีความพึงพอใจ ร้อยละ 93.33 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจเล็กน้อย ร้อยละ 1.33 รองลงมาคือ กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร ความคาดหวัง ร้อยละ 94.67 และความพึงพอใจ ร้อยละ 90.67 มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ ร้อยละ 4.00 ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความ

พึงพอใจสูงสุด สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับบริการที่ห่างจากสิ่งที่คาดหวังไว้ ถึงแม้จะมีความพึงพอใจสูง แต่ก็มีความคาดหวังสูงด้วยเช่นกัน

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาค่าความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มหน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกับความคาดหวัง ซึ่งแม้จะมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด แต่ก็ได้รับบริการตรงตามสิ่งที่คาดหวังไว้แล้ว ในขณะที่กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง มีค่าความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยเกิดจากการได้รับการบริการที่ใกล้เคียงกับความคาดหวัง

### ความไม่พึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 68 ราย (คิดเป็นร้อยละ 3.34) ระบุว่าไม่ประเด็นความไม่พึงพอใจ โดยเป็นด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสาร มากที่สุด จำนวน 30 ราย มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 59.33 ซึ่งเป็นเรื่องการประชาสัมพันธ์และข่าวสารของ สสว. มีน้อยและไม่ทั่วถึง จำนวน 17 ราย และเรื่องช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่มีน้อยและติดต่อยาก จำนวน 13 ราย ประเด็นความไม่พึงพอใจลำดับถัดมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร จำนวน 14 ราย มีความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 54.29 ซึ่งเป็นเรื่องการติดต่อประสานงาน/การติดต่อกลับ ของเจ้าหน้าที่ล่าช้าและยุ่งยาก จำนวน 8 ราย และเจ้าหน้าที่ไม่มีการประสานงานหรือติดต่อกลับมายังผู้ประกอบการ จำนวน 3 ราย

### ความภักดี

การสำรวจความภักดีที่มีต่อ สสว. ทำการสำรวจใน 3 มิติ ได้แก่ (1) การแนะนำบอกต่อโดยใช้คำถาม “ท่านจะแนะนำกิจกรรม/โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่น” (2) การบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆ โดยใช้คำถาม “ท่านจะบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆ ที่ได้รับจาก สสว. ให้ผู้อื่นรับรู้” (3) การกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยใช้คำถาม “ในอนาคต ท่านจะกลับมาใช้บริการ/ให้ความร่วมมือกับ สสว.” ผลการสำรวจพบว่า ในภาพรวมของทั้ง 3 มิติ NPS Score มีค่าเท่ากับ 65.27 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Good)

| มิติความภักดี                           | ภาพรวม<br>(3 ข้อคำถาม) | การแนะนำ<br>บอกต่อ | การบอกเล่า<br>เรื่องราว/สิ่งดีๆ | การกลับมาใช้<br>บริการซ้ำ |
|---|------------------------|--------------------|---------------------------------|---------------------------|
| ภาพรวม                                  | 65.27                  | 61.88              | 62.17                           | 71.70                     |
| กลุ่มผู้ประกอบการ MSME                  | 64.57                  | 61.51              | 61.41                           | 70.81                     |
| กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง       | 87.78                  | 80.00              | 83.33                           | 100.00                    |
| กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร                   | 70.00                  | 56.66              | 69.99                           | 83.34                     |
| กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน | 82.22                  | 73.33              | 83.33                           | 90.00                     |

ภาพที่ 6 - 2 ความภักดี จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิเคราะห์ผลการสำรวจจำแนกตามมิติ พบว่า มิติการแนะนำบอกต่อ NPS Score มีค่าเท่ากับ 61.88 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Good) มิติการบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆ NPS Score มีค่าเท่ากับ 62.17 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Good) มิติการกลับมาใช้บริการซ้ำ NPS Score มีค่าเท่ากับ 71.70 อยู่ในเกณฑ์ยอดเยี่ยม (Excellence) ทั้งนี้ เมื่อวิเคราะห์ผลการสำรวจความภักดีในภาพรวมของข้อคำถาม 3 ข้อ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถแบ่งกลุ่มตามระดับความภักดีได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

(1) กลุ่มที่มีความภักดีอยู่ในเกณฑ์ยอดเยี่ยม (Excellence) ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง และกลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจความพึงพอใจ โดยกลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง เป็นกลุ่มที่มีคะแนนความพึงพอใจสูงเป็นอันดับ 1 และกลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในอันดับ 3 เป็นที่น่าสังเกตว่า กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง และกลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน ซึ่งจากการจัดลำดับความสำคัญผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Force field stakeholder prioritization matrix) ของ สว. เป็นกลุ่มที่มีคะแนนความสำคัญน้อยที่สุด แต่มีความพึงพอใจสูงเป็นอันดับ 1 และอันดับ 3 และมี NPS Score สูงลำดับที่ 1 – 2 ทั้ง 3 มิติ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ถึงแม้จะเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญน้อยที่สุด แต่ก็ได้รับการบริการจาก สว. ที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความภักดีในระดับสูงได้

(2) กลุ่มที่มีความภักดีอยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Good) ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร และกลุ่มผู้ประกอบการ MSME ทั้ง 2 กลุ่มมีผลการสำรวจความพึงพอใจไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 1 และ 3 และจากการวิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการของทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า ควรมีการปรับปรุงด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล

### ความผูกพัน

สำรวจความผูกพันที่มีต่อ สว. ใน 3 ประเด็น ได้แก่ (1) สว. เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร (2) สว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้ และ (3) สว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสม ในการส่งเสริม/สนับสนุน MSME ของประเทศ ผลการสำรวจในภาพรวม พบว่า เรื่อง สว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้ มีคะแนนความผูกพันสูงที่สุด ร้อยละ 92.89 รองลงมาคือ เรื่อง สว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสม ในการส่งเสริม/สนับสนุน MSME ของประเทศ ร้อยละ 92.27 และ สว. เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร ร้อยละ 89.79 โดยมีค่าความผูกพันโดยสมบูรณ์ (Completely Engagement) อยู่ในระดับผูกพันมาก ร้อยละ 47.99 ทั้งนี้ เมื่อวิเคราะห์ผลการสำรวจความผูกพันโดยสมบูรณ์ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถแบ่งกลุ่มตามระดับความผูกพันได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

(1) กลุ่มที่มีความผูกพันในระดับมากที่สุด ได้แก่ กลุ่มหน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน มีค่าความผูกพันโดยสมบูรณ์ ร้อยละ 100.00 กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง ร้อยละ 80.00 กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน ร้อยละ 63.33 และกลุ่มหน่วยงานพันธมิตร ร้อยละ 60.00

(2) กลุ่มที่มีความผูกพันในระดับมาก ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการ MSME และกลุ่มคณะกรรมการฯ/ คณะอนุกรรมการฯ มีค่าความผูกพันโดยสมบูรณ์ ร้อยละ 47.06 และร้อยละ 45.00 ตามลำดับ

### ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

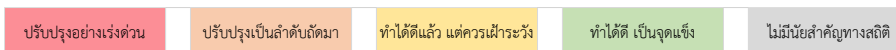
กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 9.37 พบปัญหาหรืออุปสรรคจากการดำเนินงานกับ สสว. โดยปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องขั้นตอนการดำเนินงานมีความยุ่งยากหลายขั้นตอน เช่น การสมัครสมาชิก สสว. การต่ออายุหนังสือรับรองการเป็นสมาชิก สสว. เป็นต้น และเรื่อง การติดต่อประสานงานการดำเนินงานไม่ชัดเจนหลายขั้นตอนทำให้เกิดความล่าช้าและไม่สะดวกต่อการดำเนินงาน ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสาร ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ไม่ทั่วถึง และช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่มีน้อยและติดต่อยาก/ไม่รับสายโทรศัพท์ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร ได้แก่ เรื่องเจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ในการให้บริการ และไม่มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับหลังสอบถามข้อมูล หรือหลังจากยื่นเอกสารสมัครเข้าร่วมโครงการ

รวมไปถึงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สสว. กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 13.98 มีข้อเสนอแนะฯ ประเด็นมีการเสนอแนะมากที่สุดในด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสาร ในเรื่องการเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และกิจกรรม/โครงการของ สสว. ให้มากขึ้น ในหลากหลายช่องทาง ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ และเรื่องการเพิ่มช่องทางการติดต่อโดยตรงและหลากหลายช่องทาง เช่น การเพิ่มจำนวนคู่สายโทรศัพท์ เฟสบุ๊คเพจ (Facebook Page) ไลน์ออฟฟิศเชียล (Line Official Account) เป็นต้น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องการดำเนินการ/ การอนุมัติเอกสาร และติดต่อประสานงาน มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เรื่องการลดขั้นตอน/กระบวนการ ในการสมัครเข้าร่วมโครงการ และด้านรูปแบบของกิจกรรม/โครงการ ในเรื่องมีโครงการ/การอบรมอย่างต่อเนื่อง และมีการติดตามผลหลังเข้าร่วมอบรม

ในขณะที่เรื่องความต้องการบริการหรือกิจกรรม/โครงการ จาก สสว. ในอนาคต กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 3.19 มีความต้องการฯ โดยมีความต้องการเรื่องการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องต่างๆ เพิ่มเติม เช่น การตลาดออนไลน์ การผลิตสินค้า การตรวจสอบ/พัฒนาคุณภาพของสินค้า การใช้เทคโนโลยี เป็นต้น รองมาคือ เรื่องการสนับสนุนผู้ประกอบการในรูปแบบต่างๆ เช่น เงินลงทุน การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การใช้เทคโนโลยี เป็นต้น เรื่องการจัดกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาด การขาย ช่องทางจัดจำหน่ายให้กับผู้ประกอบการ และการส่งออกสินค้า และเรื่องมีการจัดงานแสดงสินค้าอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทุกภูมิภาค

### การจัดลำดับการปรับปรุงการให้บริการ

| การดำเนินงานของ สสว.               | ด้านกระบวนการให้บริการ                                    | ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                  | ด้านเนื้อหา/การให้ข้อมูล   | ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก                         | ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล          | ด้านการนำไปใช้ประโยชน์                 |
|------------------------------------|---|---|--|--|---|--|
| ผู้ประกอบการ MSME                  |   |   |  |  |   |  |
| หน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง       |   |   | -  | -  |   | -                                      |
| หน่วยงานพันธมิตร                   |   |   |  |  |   | -                                      |
| มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน |   |   |  |  |   |  |
| การดำเนินงานของ สสว.               | เอกสาร/ข้อมูล/รายงานที่จัดทำ/นำเสนอ มีความครบถ้วน/ถูกต้อง | การประสานงานของเจ้าหน้าที่ ที่สะดวก รวดเร็วและตรงต่อความต้องการ | การสนองตอบต่อความต้องการของผู้ประกอบการ/หน่วยงานส่งเสริม SME และนโยบายของรัฐ | การบริหารจัดการองค์กรมีขั้นตอน/กระบวนการ ที่เป็นมืออาชีพ | การดำเนินงานมีความโปร่งใส ถูกต้องตามกฎระเบียบ | การดำเนินงานได้ผลสัมฤทธิ์ครบถ้วนชัดเจน |
| คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ         |   |   |  |  |   |  |



ภาพที่ 6 - 3 การจัดลำดับการปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความภักดี และความผูกพัน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยกลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง และกลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน ทั้ง 3 ประเด็นการสำรวจ มีคะแนนอยู่ในลำดับ 1 – 3 แต่เมื่อพิจารณาการจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง พบว่า ควรมีการปรับปรุงด้านกระบวนการให้บริการอย่างเร่งด่วน เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องกระบวนการสมัคร/ขึ้นตอน ในการเข้าร่วมการดำเนินงานกับ สสว. ให้สามารถดำเนินการได้โดยง่าย สอดคล้องกับปัญหา/อุปสรรคที่กลุ่มตัวอย่างมีการระบุเรื่องการติดต่อประสานงานการดำเนินงานไม่ชัดเจนหลายขั้นตอนทำให้ล่าช้าและไม่สะดวกต่อการดำเนินงาน และกลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน ด้านที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งในเรื่องความเหมาะสมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม และความเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม เนื่องจากเป็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อย แต่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมสูง อีกทั้งยังมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจค่อนข้างสูงอีกด้วย

ในขณะที่กลุ่มคณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ เรื่องการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการ/หน่วยงานส่งเสริม SME และนโยบายของรัฐ และเรื่องการบริหารจัดการองค์กรมีขั้นตอน/กระบวนการ ที่เป็นมืออาชีพ เป็นเรื่องที่ควรได้รับการปรับปรุง เนื่องจากเป็นเรื่องที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อย มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจสูง และจากการวิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการก็เป็นประเด็นที่ควรมีการปรับปรุงอีกด้วย ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของ สสว. ในอนาคต เรื่องการเพิ่มเติมบทบาทในการส่งเสริมผู้ประกอบการ ให้มีประสิทธิภาพ

มากขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม และมีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก เพื่อขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น

กลุ่มผู้ประกอบการ MSME พบว่า ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ เป็นด้านที่ควรได้รับการปรับปรุง เนื่องจากมีความพึงพอใจน้อย ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุด สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ ที่พบว่า 2 ด้านดังกล่าว ควรได้รับการปรับปรุง ทั้งนี้ ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงในเรื่องการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม/งาน/โครงการ หรือเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลาย สะดวก ติดต่อกันง่าย ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความพึงพอใจสูง แต่ก็มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุดเช่นกัน และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงในเรื่องเนื้อหา/ข้อมูลที่ให้บริการ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยในการนำข้อมูลความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ต่อธุรกิจ

กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร พบว่า ควรได้รับการปรับปรุงในด้านกระบวนการให้บริการ และด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล เนื่องจากเป็นด้านที่มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุด และจากการวิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ ก็พบว่า เป็นด้านควรมีการปรับปรุงเช่นเดียวกัน

### 6.1.2 กลุ่มผู้ประกอบการ MSME

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังร้อยละ 89.77 และมีความพึงพอใจ ร้อยละ 87.45 เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจเล็กน้อย ร้อยละ 2.32 สะท้อนให้เห็นว่า สสว. สามารถให้บริการได้ใกล้เคียงกับความคาดหวังของผู้มารับบริการ วิเคราะห์ผลการสำรวจจำแนกรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ 88.48 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ร้อยละ 89.72

การสำรวจความภักดีในภาพรวม ผลการสำรวจในภาพรวมของทั้ง 3 มิติ พบว่า มีกลุ่ม Promoters ร้อยละ 69.68 กลุ่ม Passives ร้อยละ 25.21 และกลุ่ม Detractors ร้อยละ 5.11 โดย NPS Score อยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Good) มีค่าเท่ากับ 64.57 เมื่อจำแนกผลการสำรวจเป็นรายมิติ พบว่า การแนะนำบอกต่อโดยใช้คำถาม NPS Score มีค่าเท่ากับ 61.51 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Good) การบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆ NPS Score 61.41 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Good) และการกลับมาใช้บริการซ้ำ NPS Score 70.81 อยู่ในเกณฑ์ยอดเยี่ยม (Excellence)



การสำรวจความผูกพันในภาพรวมพบว่า เรื่อง สว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้ มีคะแนนความผูกพันสูงสุด ร้อยละ 92.72 (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมาคือ เรื่อง สว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสม ในการส่งเสริม/สนับสนุน MSME ของประเทศ ร้อยละ 92.08 และ สว. เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร ร้อยละ 89.54 โดยมีค่าความผูกพันโดยสมบูรณ์ (Completely Engagement) ร้อยละ 47.06

ปัญหาหรืออุปสรรคจากการดำเนินงานกับ สว. กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 9.37 พบปัญหาหรืออุปสรรคฯ โดยปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องขั้นตอนการดำเนินงาน มีความยุ่งยาก หลายขั้นตอน เช่น การสมัครสมาชิก สว. การต่ออายุหนังสือรับรองการเป็นสมาชิก สว. เป็นต้น และเรื่องการติดต่อประสานงานการดำเนินงานไม่ชัดเจนหลายขั้นตอนทำให้เกิดความล่าช้า และไม่สะดวกต่อการดำเนินงาน ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสาร ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ ไม่ทั่วถึง และช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่มีน้อยและติดต่อยาก/ไม่รับสายโทรศัพท์ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร ได้แก่ เรื่องเจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ในการให้บริการ และไม่มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับหลังสอบถามข้อมูล หรือหลังจากยื่นเอกสารสมัครเข้าร่วมโครงการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สว. กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 14.75 มีข้อเสนอแนะฯ ประเด็นที่มีการเสนอแนะมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสาร ในเรื่องการเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และกิจกรรม/โครงการของ สว. ให้มากขึ้น ในหลากหลายช่องทาง ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ และเรื่องการเพิ่มช่องทางการติดต่อโดยตรง และหลากหลายช่องทาง เช่น การเพิ่มจำนวนคู่สายโทรศัพท์ เฟสบุ๊คเพจ (Facebook Page) ไลน์ออฟฟิศเชียล (Line Official Account) เป็นต้น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องการทำเนิกรการ/ การอนุมัติเอกสาร และติดต่อประสานงาน มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เรื่องการลดขั้นตอน/กระบวนการ ในการสมัครเข้าร่วมโครงการ และด้านรูปแบบของกิจกรรม/โครงการ ในเรื่องมีโครงการ/การอบรมอย่างต่อเนื่อง และมีการติดตามผลหลังเข้าร่วมอบรม

ความต้องการบริการหรือกิจกรรม/โครงการ จาก สว. ในอนาคต กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 2.60 มีความต้องการฯ โดยมีความต้องการเรื่องการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องต่างๆ เพิ่มเติม เช่น การตลาดออนไลน์ การผลิตสินค้า การตรวจสอบ/พัฒนาคุณภาพของสินค้า การใช้เทคโนโลยี เป็นต้น มากที่สุด รองมาคือ เรื่องการสนับสนุนผู้ประกอบการในรูปแบบต่างๆ เช่น เงินลงทุน การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การใช้เทคโนโลยี เป็นต้น เรื่องการจัดกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาด การขาย ช่องทางจัดจำหน่ายให้กับผู้ประกอบการ และการส่งออกสินค้า และเรื่องมีการจัดงานแสดงสินค้าอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทุกภูมิภาค

วิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ไม่มีด้านที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ในขณะที่ด้านที่ต้องปรับปรุงเป็นลำดับถัดมา ได้แก่ ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจ ที่พบว่า ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ สูงที่สุด ซึ่งหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับบริการที่ยังไม่ตรงกับความต้องการ ทั้งนี้ ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงในเรื่องการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม/งาน/โครงการ หรือเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลาย สะดวก ติดต่อกันง่าย ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความพึงพอใจสูง แต่ก็มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจสูงที่สุดเช่นกัน และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงในเรื่องเนื้อหา/ข้อมูลที่ให้บริการ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยในการนำข้อมูลความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ต่อธุรกิจ

### 6.1.3 กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.67 และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 93.33 เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจเล็กน้อย ร้อยละ 1.33 สะท้อนให้เห็นว่า สสว. สามารถให้บริการได้ใกล้เคียงกับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อวิเคราะห์ผลการสำรวจจำแนกรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ 96.22 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ร้อยละ 92.00 ในขณะที่ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม/งาน/โครงการ หรือเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลาย สะดวก ติดต่อกันง่าย เป็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด แต่เมื่อพิจารณาค่าความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า เป็นด้านที่สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด

การสำรวจความภักดีในภาพรวม ผลการสำรวจในภาพรวมของทั้ง 3 มิติ พบว่า พบว่า มีกลุ่ม Promoters ร้อยละ 87.78 กลุ่ม Passives ร้อยละ 12.22 และไม่มีกลุ่ม Detractors เลย โดย NPS Score อยู่ในเกณฑ์ยอดเยี่ยม (Excellence) มีค่าเท่ากับ 87.78 เมื่อจำแนกผลการสำรวจเป็นรายมิติ พบว่า การแนะนำบอกต่อโดยใช้คำถาม NPS Score มีค่าเท่ากับ 80.00 การบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆ NPS Score 83.33 และการกลับมาใช้บริการซ้ำ NPS Score 100.00 โดยทั้ง 3 มิติ มี NPS Score อยู่ในเกณฑ์ยอดเยี่ยม (Excellence) และเป็นที่น่าสังเกตว่าความภักดีทั้ง 3 มิติ ไม่มีกลุ่มผู้ไม่สนับสนุนเลย (Detractors) รวมไปถึงมีกลุ่มผู้อาจเปลี่ยนใจได้ตลอดเวลา (Passives) เพียงเล็กน้อย ซึ่งส่งผลให้ NPS Score มีค่าสูงในทุกมิติ สอดคล้องกับผลการสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจทั้งในภาพรวมและรายด้าน สูงมากกว่า ร้อยละ 90

การสำรวจความผูกพันในภาพรวมพบว่า เรื่อง สสว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้ มีคะแนนความผูกพันสูงที่สุด ร้อยละ 99.33 รองลงมาคือ สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสม ในการส่งเสริม/

สนับสนุน MSME ของประเทศ ร้อยละ 98.00 และ สสว. เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร ร้อยละ 80.00 โดยมีค่าความผูกพันโดยสมบูรณ์ (Completely Engagement) ร้อยละ 80.00 ทั้งนี้ ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความภักดี และความผูกพัน มีคะแนนสูงสุดคล้อยไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมด สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ จนเกิดเป็นความภักดี และนำไปสู่ความผูกพันอีกด้วย

ปัญหาหรืออุปสรรคจากการดำเนินงานกับ สสว. กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 ราย พบปัญหาเรื่องการติดต่อประสานงานการดำเนินงานไม่ชัดเจนหลายขั้นตอนทำให้ล่าช้าและไม่สะดวกต่อการดำเนินงาน และการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างโครงการไม่ได้อยู่บนแพลตฟอร์มเดียวกัน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สสว. กลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 ราย มีข้อเสนอแนะเรื่องการเพิ่มช่องทางการติดต่อโดยตรงให้มีความหลากหลาย เช่น การเพิ่มจำนวนคู่มือโทรศัพท์ เฟสบุ๊คเพจ (Facebook Page) ไลน์ออฟฟิศเชียล (Line Official Account) เป็นต้น มีการทดลองใช้ระบบก่อนที่จะนำมาใช้จริงและข้อมูลของแต่ละโครงการควรอยู่บนแพลตฟอร์มเดียวกัน

ความต้องการบริการหรือกิจกรรม/โครงการ จาก สสว. ในอนาคต กลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 ราย มีความต้องการฯ เรื่องการดำเนินโครงการร่วมมือกับต่างประเทศเพื่อการส่งออกสินค้าไปขายต่างประเทศ การดำเนินโครงการส่งเสริมผู้ประกอบการด้านการใช้เทคโนโลยี และการจัดทำกองทุนสำหรับการพัฒนาผู้ประกอบการ MSME โดยเฉพาะ

วิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ด้านที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องกระบวนการสมัคร/ขั้นตอน ในการเข้าร่วมการดำเนินงานกับ สสว. ให้สามารถดำเนินการได้โดยง่าย โดยเป็นเรื่องที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด และสอดคล้องกับปัญหา/อุปสรรคที่กลุ่มตัวอย่างมีการระบุเรื่องการติดต่อประสานงานการดำเนินงานไม่ชัดเจนหลายขั้นตอนทำให้ล่าช้าและไม่สะดวกต่อการดำเนินงาน และด้านที่ต้องปรับปรุงเป็นลำดับถัดมา ได้แก่ ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล

#### 6.1.4 กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.67 และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 90.67 เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจเล็กน้อย ร้อยละ 4.00 สะท้อนให้เห็นว่า สสว. สามารถให้บริการได้ใกล้เคียงกับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ผลการสำรวจจำแนกรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ 91.11 รองลงมาคือ ด้านเนื้อหา/การให้ข้อมูล และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.34

การสำรวจความภักดีในภาพรวม ผลการสำรวจในภาพรวมของทั้ง 3 มิติ พบว่า มีกลุ่ม Promoters ร้อยละ 74.44 กลุ่ม Passives ร้อยละ 21.12 และกลุ่ม Detractors ร้อยละ 4.44 โดย NPS Score อยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Good) มีค่าเท่ากับ 70.00 เมื่อจำแนกผลการสำรวจเป็นรายมิติ พบว่า การแนะนำบอกต่อโดยใช้คำถาม NPS Score มีค่าเท่ากับ 56.66 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Good) การบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆ

NPS Score 70.00 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Good) และการกลับมาใช้บริการซ้ำ NPS Score 83.34 อยู่ในเกณฑ์ยอดเยี่ยม (Excellence)

การสำรวจความผูกพันในภาพรวมพบว่า เรื่อง สสว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้ และ สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสม ในการส่งเสริม/สนับสนุน MSME ของประเทศ มีคะแนนความผูกพันสูงสุด เท่ากัน ร้อยละ 95.33 รองลงมาคือ สสว. เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร ร้อยละ 94.67 โดยมีค่าความผูกพันโดยสมบูรณ์ (Completely Engagement) ร้อยละ 60.00

ปัญหาหรืออุปสรรคจากการดำเนินงานกับ สสว. กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 ราย พบปัญหาเรื่องขั้นตอนการดำเนินงานมีความยุ่งยาก หลายขั้นตอน การขอเงินทุนมีเงื่อนไขและหลักเกณฑ์เยอะ ทำให้ไม่เอื้อต่อผู้เข้าร่วมโครงการ เจ้าหน้าที่มีน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ไม่ทั่วถึง เนื้อหาในการจัดกิจกรรมไม่ตรงกับธุรกิจของผู้เข้าร่วมโครงการ จึงไม่สามารถนำข้อมูล/ความรู้ไปใช้จริงได้ทั้งหมด และระบบออนไลน์ช้า การดาวน์โหลด/อัปโหลดเอกสารล่าช้า

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สสว. กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 ราย มีข้อเสนอแนะเรื่องการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในแต่ละส่วนงานให้มากขึ้น เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และกิจกรรม/โครงการของ สสว. ให้มากขึ้น ในหลากหลายช่องทาง ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ เพิ่มการสนับสนุนผู้ประกอบการในเรื่องต่างๆ ให้ครอบคลุมมากขึ้น มีการจัดโครงการ/การอบรม อย่างต่อเนื่อง มีการดำเนินการ/การอนุมัติเอกสาร และติดต่อประสานงาน มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

วิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ด้านที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านที่ต้องปรับปรุงเป็นลำดับถัดมา ได้แก่ ด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล สอดคล้องกับคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจ ที่พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล ยังคงมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ สูงที่สุด ทั้งนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงในเรื่องขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด เนื่องจากเป็นเรื่องที่มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุด รวมไปถึงเรื่องการประสานงาน และอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม ที่ถึงแม้ว่าจะมีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (เป็นลำดับ 1) แต่ก็ยังมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุดด้วย และด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ข้อมูล ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงในเรื่องการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์กิจกรรม/งาน/โครงการ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย และมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจสูง อีกทั้งผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความไม่พึงพอใจเรื่อง การประชาสัมพันธ์และข่าวสารของ สสว. มีน้อยและไม่ทั่วถึง

### 6.1.5 กลุ่มคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ร้อยละ 88.00 และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 85.00 เมื่อวิเคราะห์ผลการสำรวจจำแนกตามประเด็นการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องความครบถ้วน/ถูกต้องเอกสาร/ข้อมูล/รายงานที่จัดทำ/นำส่ง มากที่สุด ร้อยละ 92.00 รองลงมาคือ เรื่องการประสานงานของเจ้าหน้าที่ ที่สะดวก รวดเร็วและตรงต่อความต้องการ ร้อยละ 88.00

การสำรวจความผูกพันในภาพรวมพบว่า เรื่อง สสว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสม ในการส่งเสริม/สนับสนุน MSME ของประเทศ มีคะแนนความผูกพันสูงสุด ร้อยละ 91.00 รองลงมาคือ สสว. เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร ร้อยละ 88.00 และ สสว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้ ร้อยละ 87.00 โดยมีค่าความผูกพันโดยสมบูรณ์ (Completely Engagement) ร้อยละ 45.00

ปัญหาหรืออุปสรรคจากการดำเนินงานกับ สสว. กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 ราย พบปัญหาเรื่องการไม่มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญจริงในการส่งเสริม/ตั้งเรื่อง และดำเนินงานให้สัมฤทธิ์ผลได้จริงในการสนับสนุนผู้ประกอบการ ขั้นตอนการดำเนินงานมีความยุ่งยาก หลายขั้นตอน และเจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นเอาใจใส่ ในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สสว. กลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 ราย มีข้อเสนอแนะเรื่องการเพิ่มเติมจำนวนเจ้าหน้าที่ด้านกฎหมายให้มากขึ้น เพิ่มเติมเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ สำหรับกลุ่มคณะอนุกรรมการฯ การปรับทัศนคติการให้บริการให้มีความเป็นจิตอาสามากขึ้น เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และกิจกรรม/โครงการของ สสว. ให้มากขึ้นในหลากหลายช่องทาง ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ มีการจัดจ้างทนายความภายนอกสำหรับดำเนินคดีแทนบุคลากรภายในของ สสว. มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรให้มากขึ้น เพื่อลดภาระงานของบุคลากร สสว. มีการประสานงานในการดำเนินงานร่วมกับทุกหน่วยงานเป็นอย่างดี และพัฒนาวิธีการในการส่งเสริม/สนับสนุน ผู้ประกอบการกลุ่ม Micro ที่สอดคล้องกับธรรมชาติของผู้ประกอบการ

บทบาทของ สสว. ในอนาคต กลุ่มตัวอย่างจำนวน 11 ราย มีความคิดเห็นเรื่องบทบาทของ สสว. ในอนาคต เรื่องการเพิ่มเติมบทบาทในการส่งเสริมผู้ประกอบการ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม การบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกเพื่อขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น มีการจัดกิจกรรมกับผู้ประกอบการในส่วนภูมิภาคเพิ่มขึ้น ดำเนินการสนับสนุน MSME ของไทยไปสู่ตลาดโลก การเป็นองค์กรที่สามารถช่วยเหลือกลุ่ม MSME ได้ทุกกลุ่ม และเพิ่มเติมการสนับสนุนในระดับรากหญ้า การเป็นองค์กรที่ยืนหยัดเพื่อผู้ประกอบการในประเทศ เจ้าหน้าที่มีการปรับตัวในการให้บริการมากขึ้น และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร/กิจกรรมต่างๆ มากขึ้น ผ่านระบบออนไลน์

วิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า เรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ได้แก่ การสนองตอบต่อความต้องการของผู้ประกอบการ/หน่วยงานส่งเสริม SME และนโยบายของรัฐ เนื่องจากเป็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อย แต่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมสูง จึงเป็นด้านที่ควรปรับปรุง

อย่างเร่งด่วน ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของ สสว. ในอนาคต เรื่องการเพิ่มเติมบทบาทในการส่งเสริมผู้ประกอบการ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม และมีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก เพื่อขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น เรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นลำดับถัดมา ได้แก่ การบริหารจัดการองค์กรมีขั้นตอน/กระบวนการ ที่เป็นมืออาชีพ สอดคล้องกับผลการสำรวจเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจ ซึ่งเรื่องดังกล่าว มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจสูงที่สุดอีกด้วย

### 6.1.6 กลุ่มหน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังและความพึงพอใจเท่ากัน ในระดับมาก ร้อยละ 80.00 เมื่อวิเคราะห์ผลการสำรวจจำแนกตามประเด็นการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องการประสานงานของเจ้าหน้าที่ ที่สะดวก รวดเร็วและตรงต่อความต้องการ การสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการ/หน่วยงานส่งเสริม SME และนโยบายของรัฐ การบริหารจัดการองค์กรมีขั้นตอน/กระบวนการ ที่เป็นมืออาชีพ และการดำเนินงานมีความโปร่งใส ถูกต้องตามกฎระเบียบ มากที่สุด เท่ากัน ร้อยละ 93.33 ในขณะที่เรื่องการดำเนินงานได้ผลสัมฤทธิ์ครบถ้วนชัดเจน เป็นเรื่องที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 80.00 และมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจค่อนข้างสูง

การสำรวจความผูกพันในภาพรวมพบว่า ทั้ง 3 มิติ กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันคะแนน ร้อยละ 100 และมีค่าความผูกพันโดยสมบูรณ์ (Completely Engagement) ร้อยละ 100.00

### 6.1.7 กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.33 และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 87.33 เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจเล็กน้อย ร้อยละ 4.00 เมื่อวิเคราะห์ผลการสำรวจจำแนกรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ 96.22 รองลงมาคือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 90.67

การสำรวจความภักดีในภาพรวมพบว่า ของทั้ง 3 มิติ พบว่า มีกลุ่ม Promoters ร้อยละ 82.22 กลุ่ม Passives ร้อยละ 17.78 และไม่มีกลุ่ม Detractors เลย โดย NPS Score อยู่ในเกณฑ์ยอดเยี่ยม (Excellence) มีค่าเท่ากับ 82.22 เมื่อจำแนกผลการสำรวจเป็นรายมิติ พบว่า การแนะนำบอกต่อ NPS Score มีค่าเท่ากับ 73.33 การบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆ NPS Score 83.33 และการกลับมาใช้บริการซ้ำ NPS Score 90.00 ซึ่งทั้ง 3 มิติ มี NPS Score อยู่ในเกณฑ์ยอดเยี่ยม (Excellence) และเป็นที่น่าสังเกตว่าความภักดีทั้ง 3 มิติ ไม่มีกลุ่มผู้ไม่สนับสนุนเลย (Detractors) รวมไปถึงมีกลุ่มผู้อาจเปลี่ยนใจได้ตลอดเวลา (Passives) เพียงเล็กน้อย ซึ่งส่งผลให้ NPS Score มีค่าสูงในทุกมิติ

การสำรวจความผูกพันในภาพรวมพบว่า เรื่อง สว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้ มีคะแนนความผูกพันสูงที่สุด ร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ สว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสม ในการส่งเสริม/สนับสนุน MSME ของประเทศ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ 95.33 และ สว. เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานได้สอดคล้อง กับพันธกิจขององค์กร ร้อยละ 94.67 โดยมีค่าความผูกพันโดยสมบูรณ์ (Completely Engagement) ร้อยละ 63.33

ปัญหาหรืออุปสรรคจากการดำเนินงานกับ สว. กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1 ราย พบปัญหาเรื่องรูปแบบ ของกิจกรรม/โครงการ ซึ่งไม่ได้จำกัดจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ และไม่มีการจัดกลุ่ม/จำแนกประเภทธุรกิจ ของผู้เข้าร่วมอบรม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สว. กลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 ราย มีข้อเสนอแนะเรื่องเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และกิจกรรม/โครงการของ สว. ให้มากขึ้น ในหลากหลายช่องทาง ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ มีการประชาสัมพันธ์/แจ้งข้อมูลล่วงหน้าก่อนเริ่ม โครงการอบรมอย่างน้อย 30 วัน และระบบออนไลน์/เว็บไซต์ มีความเสถียร ไม่ซับซ้อน และสามารถใช้งาน ได้ง่าย

วิเคราะห์การจัดลำดับในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่าด้านที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากเป็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อย แต่มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจโดยรวมสูง ดังนั้น จึงเป็นด้านที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ทั้งในเรื่องความเหมาะสมของสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม และความเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม เนื่องจากมีคะแนนความพึงพอใจน้อย ด้านที่ต้องปรับปรุงเป็นลำดับถัดมา ได้แก่ ด้านช่องทางการติดต่อ รับบริการ/ข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการมีช่องทางการประชาสัมพันธ์กิจกรรม/งาน/โครงการ ที่เหมาะสม เนื่องจากยังมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจค่อนข้างสูง สอดคล้องกับคะแนนความคาดหวัง และความพึงพอใจ ที่พบว่าด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการติดต่อรับบริการ/ ข้อมูล มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจค่อนข้างสูง

## 6.2 ข้อเสนอแนะจากที่ปรึกษา

จากการวิเคราะห์ผลการสำรวจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง และการจัดลำดับ การปรับปรุงการให้บริการ ที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### ด้านการประชาสัมพันธ์

ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ในช่องทางการสื่อสารหลักของ สว. ได้แก่ เว็บไซต์ สว. แอปพลิเคชัน SME Connex และ SME Portal ซึ่งเป็นช่องทางที่รวบรวมและเผยแพร่ข่าวสาร/กิจกรรม/ โครงการของ สว. ทั้งหมด เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและครบถ้วน ทั้งนี้ สว. ควรอัปเดตข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ และนำเสนอเนื้อหา (Content) ที่กระชับ/เข้าใจง่าย รวมไปถึงการสื่อสารบทบาทการเป็นหน่วยงานด้าน Policy Maker

### ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

- เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดียให้มากขึ้น เนื่องจากสถิติในปี 2565 ของ We Are Social พบว่าคนไทยมีการใช้โซเชียลมีเดียมากถึง ร้อยละ 81 โดยเป็นเฟซบุ๊ก ร้อยละ 93 และไลน์ ร้อยละ 88 รวมถึงแอปพลิเคชันตึกตอก ซึ่งปัจจุบันเป็นสื่อที่กำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ดังนั้น หากเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางดังกล่าวให้มากขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- มีแชทบอทสำหรับการตอบคำถามเบื้องต้น ในช่องทางการสื่อสารหลักของ สสว.

### ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ

- ปรับลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน เช่น การกรอกข้อมูล ลงทะเบียน และนำส่งเอกสาร ให้ครบถ้วนภายในจุดเดียว แล้วมีการส่งต่อข้อมูล/เอกสาร ระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการไม่ต้องกรอกข้อมูลและยื่นเอกสารใหม่หลายครั้ง
- ควรมีการแจ้งกระบวนการและระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้า อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และมีช่องทางให้สามารถตรวจสอบความคืบหน้าได้

### ด้านรูปแบบกิจกรรม/โครงการ

- ควรจัดกิจกรรมในลักษณะการรวมกลุ่มผู้ประกอบการในกลุ่มเดียวกัน เช่น กิจกรรมของกลุ่มธุรกิจเดียวกัน กิจกรรมภายในพื้นที่/จังหวัดเดียวกัน เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถต่อยอดไปสู่การสร้างเครือข่ายได้
- กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เข้าร่วมโครงการให้มีความเหมาะสม เพื่อเป็นการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของโครงการ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมมากที่สุด และมีการแนะนำ/ส่งต่อ ผู้ประกอบการให้เข้าร่วมโครงการที่เหมาะสม/ตรงกับความต้องการ

### ด้านการบริหารจัดการองค์กร

- ปรับปรุงระบบการทำงานภายใน และกฎระเบียบต่างๆ ให้เอื้อต่อการทำงาน และมีความยืดหยุ่น เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น



## ภาคผนวก ก

รายละเอียดงาน/โครงการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
กับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566

## (1) งานจัดทำมาตรการ กลไก ที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ (Policy Networking)

### หลักการและเหตุผล

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ SME ที่มีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 ล้านรายทั่วประเทศ นับเป็นรากฐานสำคัญของระบบเศรษฐกิจไทย แต่ที่ผ่านมาผู้ประกอบการ SME ต้องเผชิญภาวะวิกฤติและความท้าทายรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ สงครามการค้าระหว่างประเทศ การก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล การเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยีใหม่ ๆ การย้ายฐานการผลิตของอุตสาหกรรมต่าง ๆ ภัยพิบัติจากธรรมชาติและการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ เช่น โควิด-19 รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการ SME ที่สะท้อนไปถึงขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย ซึ่งการจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยโดย World Competitiveness Center ของ International Institute for Management Development : IMD ประจำปี 2564 พบว่า ประเทศไทยมีผลคะแนนสุทธิอยู่ที่ 72.52 อันดับความสามารถเพิ่มขึ้นมาอยู่ที่อันดับ 28 จากเดิมอยู่ที่อันดับ 29 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดอันดับดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2563 ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพของรัฐ (Government Efficiency) ด้านประสิทธิภาพของภาคธุรกิจ (Business Efficiency) และด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ในขณะที่ ด้านสมรรถนะทางเศรษฐกิจ (Economic Performance) ลดลง โดยประเด็นสำคัญมาจากการค้าระหว่างประเทศที่ลดลง เป็นผลมาจากการส่งออกภาคบริการที่พึ่งพาการท่องเที่ยวเป็นหลัก มีอันดับลดลงค่อนข้างมากจากผลกระทบของสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ในฐานะที่ สสว. เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำนโยบายและมาตรการส่งเสริม SME ที่สำคัญเป็นกลไกกลางในการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมส่งเสริม สนับสนุนผู้ประกอบการ ให้สามารถอยู่รอดและเติบโตเป็นกำลังสำคัญของระบบเศรษฐกิจประเทศได้ ภายใต้งานจัดทำมาตรการ กลไกที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ (Policy Networking) จึงได้ศึกษาวิเคราะห์สถานการณ์และจัดเวทีในการระดมความคิดเห็นจากผู้ประกอบในลักษณะ War Room/ Focus Group เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการ SME รวมถึงผู้เกี่ยวข้อง ร่วมสะท้อนปัญหาการดำเนินธุรกิจ แนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรค รวมถึงความต้องการรับความช่วยเหลือจากภาครัฐ รวมถึงการจัด Policy network เพื่อสร้างเครือข่ายนโยบาย หรือบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การขับเคลื่อนการดำเนินงาน ด้วยการจัดทำมาตรการ โครงการ รวมถึงข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการส่งเสริมผู้ประกอบการ SME และพัฒนาเครื่องมือและกลไก เพื่อที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้ SME ต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างเวทีระดมความคิดเห็นผู้ประกอบการ SME และผู้ที่เกี่ยวข้องในการสะท้อนปัญหาและแนวทางการส่งเสริม SME
2. เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือหน่วยงานภาครัฐ และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริม SME

### กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายทางตรง : หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมและพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กลุ่มเป้าหมายทางอ้อม : วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

### ตัวชี้วัดผลผลิต

ข้อเสนอมาตรการที่มีผลกระทบสูง 1 เรื่อง

### ตัวชี้วัดผลลัพธ์

มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับมาตรการ/แผนงาน ไปปฏิบัติ ไม่น้อยกว่า 1 หน่วยงาน

### แผนการดำเนินงาน

#### 1. เครือข่ายเพื่อการพัฒนานโยบาย (Policy Networking)

1.1 ศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวข้องกับ SME เช่นปัญหาอุปสรรคข้อจำกัดในการดำเนินงานส่งเสริม SME ของหน่วยงานภาครัฐ สถานการณ์ประเด็นท้าทาย ที่ส่งผลกระทบต่อการค้าในธุรกิจของ SME กลไก/แนวทางการบูรณาการทำงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รูปแบบวิธีการส่งเสริม SME ที่ดี และสามารถสร้างผลกระทบสูง เป็นต้น

1.2 จัดประชุมระดมความคิดเพื่อบูรณาการการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระบวนการขั้นตอนกลไกรัฐ ภาครัฐ ระเบียบ กฎหมาย ที่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจ ตลอดจนการพัฒนาให้ผู้ประกอบการสามารถปรับตัวไปสู่ Next Normal เป็นต้น เพื่อให้ได้กลไกหรือมาตรการหรือโครงการที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาของ SME ในแต่ละกลุ่ม

1.3 จัดประชุมเผยแพร่จากผลรายงานการศึกษา เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของ SME ในแต่ละกลุ่ม รวมทั้งวิธีการขับเคลื่อนที่มีประสิทธิภาพ

#### 2. ศึกษาข้อมูลเพื่อหาแนวทาง/กลไกขับเคลื่อนส่งเสริม SME (SME War Room)

2.1 ศึกษา รวบรวมข้อมูลสถานการณ์ SME รวมถึงวิเคราะห์บททวนกลไกหรือเครื่องมือ รวมถึงปัจจัยเอื้อที่มีผลต่อการขับเคลื่อนส่งเสริม SME ในกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ

2.2 จัดประชุมระดมความคิดเห็นกลุ่มผู้ประกอบการ SME และผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจต่าง ๆ

2.3 จัดประชุมเสวนาเผยแพร่แนวทางหรือมาตรการในการส่งเสริม SME

#### 3. จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

#### 4. ประสานและติดตามการดำเนินงาน

(ต.ค.65 - ก.ย.66)

## (2) งานศึกษากฎหมาย กฎ ระเบียบ เพื่อลดอุปสรรคและเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ

### หลักการและเหตุผล

การประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งในการพัฒนาประเทศ ดังนั้นการพัฒนาการประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จึงถือเป็นปัจจัยที่สำคัญด้วยเช่นกัน และในการพัฒนาการประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำเป็นต้องมีการพัฒนาในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นในด้านการผลิต การจัดการ การบริหารงานบุคคล การเงิน การตลาด การประชาสัมพันธ์ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านกฎหมาย ซึ่งสามารถใช้มาตรการทางกฎหมายเป็นเครื่องมือในการพัฒนา สนับสนุน ส่งเสริมและปรับปรุงการประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ดังนั้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนต่างได้ดำเนินการจัดตั้งหน่วยงาน ส่วนงาน หรือมอบหมายให้คณะบุคคลหรือบุคคลต่างๆ เพื่อกำกับดูแลงานด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับการประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งรวมทั้งการตราพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 จัดตั้งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางประสานระบบการทำงานของส่วนราชการ องค์กรของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจที่มีหน้าที่ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและสอดคล้องในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ ในปัจจุบันมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจประมาณกว่า 160 ฉบับ และมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายธุรกิจที่มีผลกระทบต่อธุรกิจ SME จำนวนไม่มากนัก รวมทั้งนอกจากนี้รัฐบาลยังมีนโยบายเร่งด่วนที่จะพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนโดยเร่งแก้ไขกฎหมายที่ไม่เป็นธรรม ล้าสมัย และเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ โดยกำหนดไว้ในกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และร่างแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติอันเป็นผลมาจากสถานการณ์โควิด-19 พ.ศ. 2564-2565 ร่างแผนการปฏิรูปประเทศด้านเศรษฐกิจ พ.ศ. 2564-2565 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ที่มุ่งเน้นเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันให้กับ SME ซึ่งสอดคล้องกับร่างแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2560 - 2564) ในยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนากลไกเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริม SME อย่างเป็นระบบ และแผนปฏิบัติการของ สสว. ปี 2564-2565 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนากลไกการส่งเสริมให้เข้าถึง MSME และเศรษฐกิจชุมชน สสว. ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการให้มีกฎหมายใหม่หรือแก้ไขเพิ่มเติมหรือการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวกับการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตามที่ระบุไว้ในมาตรา 16 (5) แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543

ดังนั้น จึงเห็นควรมีการดำเนินงานโครงการศึกษากฎหมาย กฎ ระเบียบ เพื่อลดอุปสรรคในการประกอบธุรกิจของ MSME โดยมีการศึกษาที่ลงลึกในรายละเอียดของกฎหมายเฉพาะบางฉบับหรือกฎหมายในกลุ่มที่มีความสำคัญและมีผลกระทบอย่างมากต่อการประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผลที่ได้รับจากงานศึกษาจะเป็นข้อมูลและแนวทาง

ในการที่ สว. จะนำไปเสนอแนะและผลักดันให้รัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการส่งเสริม SMEs หรือให้มีกฎหมายใหม่เพิ่มขึ้น ยกเลิก หรือ แก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนั้นตามพระราชบัญญัติหลักเกณฑ์การจัดทำร่างกฎหมายและการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมาย พ.ศ. 2562 ได้กำหนดให้หน่วยงานเจ้าของกฎหมายที่รับผิดชอบมีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมาย อย่างน้อยทุก 5 ปี นับแต่วันที่กฎหมายนั้นมีผลใช้บังคับ และเพื่อศึกษาและปรับปรุงหรือแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อเอื้อต่อการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์และบรรลุดูวัตถุประสงค์ในการก่อตั้งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมดังกล่าวข้างต้น

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ถึงปัญหาอุปสรรค ข้อจำกัดของกฎหมาย กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
2. เพื่อพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวกับธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ให้เป็นกฎหมายที่ทันสมัยเหมาะสมกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพื่อให้วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมสามารถแข่งขันทางการค้าได้ในระดับสากล
3. เพื่อให้มีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อันจะทำให้ลดกฎเกณฑ์และขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน

### กลุ่มเป้าหมาย

1. ผู้ประกอบการ SME และองค์กรเอกชน
2. หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

### ตัวชี้วัดผลผลิต

รายงานการศึกษาและข้อเสนอแนะการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่เป็นประโยชน์ 1 เรื่อง

### ตัวชี้วัดผลลัพธ์

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำรายงานไปใช้ประโยชน์ในการส่งเสริม SME 20 หน่วยงาน
2. ขจัดหรือลดกฎเกณฑ์และขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน 1 เรื่อง
3. ผู้ประกอบการ องค์กรเอกชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าถึงข้อเสนอแนะการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจผ่านช่องทางของ สว. 3 ช่องทางการเข้าถึง

## แผนการดำเนินงาน และระยะเวลาดำเนินงาน

1. ศึกษากฎหมาย กฎ ระเบียบ เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ
  - 1.1 ศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ในการประกอบธุรกิจ
  - 1.2 สํารวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและสัมภาษณ์เชิงลึกหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และผู้ประกอบการในส่วนกลางและท้องถิ่น
  - 1.3 จัดประชุมระดมความเห็น (Focus Group) กับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และผู้ประกอบการในส่วนกลางและท้องถิ่น
  - 1.4 จัดทำรายงานผลการศึกษากฎหมายที่มีผลกระทบต่อธุรกิจ SMEs พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบเบื้องต้น
  - 1.5 จัดประชุมเผยแพร่ผลการศึกษาเพื่อรับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้เสีย
  - 1.6 จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ตลอดจนข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ
2. ประสานและติดตามการดำเนินงาน  
(ต.ค.65 - ก.ย.66)

## (3) งานจัดทำแผนการส่งเสริมและแผนปฏิบัติการส่งเสริม SME

### หลักการและเหตุผล

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) มีหน้าที่ในการจัดทำแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ซึ่งถูกใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานส่งเสริม SME ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเป็นหน่วยงานเจ้าภาพขับเคลื่อนเป้าหมายของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติในประเด็นผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยุคใหม่ ดังนั้น เพื่อให้การขับเคลื่อนแผนการส่งเสริม SME และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้นั้น สสว. จึงดำเนินการศึกษาข้อมูล SME ในมิติสาขาธุรกิจ หรือพื้นที่ หรือประเด็นการส่งเสริม เพื่อรวบรวมข้อมูล สถานการณ์ ปัญหาในการดำเนินธุรกิจ และแนวทางการแก้ไขปัญหา ตลอดจนศึกษาทบทวนแผนการส่งเสริม SME เพื่อพัฒนาแนวทางการขับเคลื่อนแผนการส่งเสริม SME หรือรูปแบบโครงการภายใต้แผนปฏิบัติการส่งเสริม SME รวมถึงจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริม SME ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อทบทวนแผนการส่งเสริม SME นำไปสู่การจัดทำแนวทางการขับเคลื่อนแผนการส่งเสริม SME หรือรูปแบบโครงการภายใต้แผนปฏิบัติการส่งเสริม SME
2. เพื่อศึกษาข้อมูลหรือสถานการณ์ในการดำเนินธุรกิจของ SME ที่ทันต่อเหตุการณ์ นำมาใช้ประกอบการดำเนินงานสนับสนุนส่งเสริม SME
3. เพื่อบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริม SME ประจำปี ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ และนำมาใช้เป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณ

## กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายทางตรง : หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมและพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กลุ่มเป้าหมายทางอ้อม : วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

## ตัวชี้วัดผลผลิต

1. การทบทวนแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 1 เรื่อง
2. ข้อเสนอแนะการพัฒนา SME รายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น 1 เรื่อง
3. การจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 1 แผน

## ตัวชี้วัดผลลัพธ์

หน่วยงานหลักที่มีหน้าที่บทบาทในการส่งเสริม SME ดำเนินการตามแผน 15 หน่วยงาน

## แผนการดำเนินงาน และระยะเวลาดำเนินงาน

1. ศึกษาทบทวนแผนส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
  - 1.1 ศึกษาข้อมูลเพื่อใช้ในการขับเคลื่อนแผนการส่งเสริม SME หรือใช้เป็นแนวทางกำหนดรูปแบบโครงการภายใต้แผนปฏิบัติการส่งเสริม SME
    - 1.1.1 ศึกษาแผนแนวทางการดำเนินงานของต่างประเทศ เพื่อใช้เป็นกรณีศึกษา
    - 1.1.2 ศึกษาแผนแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของไทย
    - 1.1.3 จัดประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องในภูมิภาคต่าง ๆ
  - 1.2 กำหนดแนวทางการขับเคลื่อนแผนการส่งเสริม SME หรือ รูปแบบโครงการภายใต้แผนปฏิบัติการส่งเสริม SME
    - 1.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดแนวทางการขับเคลื่อนแผนการส่งเสริม SME หรือรูปแบบโครงการภายใต้แผนปฏิบัติการส่งเสริม SME นำเสนอร่างแนวทางการขับเคลื่อนฯ ต่อสาธารณชน
  - 1.3 จัดทำแนวทางการขับเคลื่อนแผนการส่งเสริม SME หรือรูปแบบโครงการภายใต้แผนปฏิบัติการส่งเสริม SME

2. ศึกษาแผนพัฒนา SME รายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น
  - 2.1 ศึกษา รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้องกับ SME รายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น
  - 2.2 ศึกษา รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ประกอบการ SME เพื่อทราบข้อมูลที่สำคัญ
    - 2.2.1 รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME
    - 2.2.2 รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากผู้ประกอบการ SME
  - 2.3 กำหนดแนวทางส่งเสริม รวมถึงข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการส่งเสริม SME
  - 2.4 จัดประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ประกอบการ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางการส่งเสริม SME
  - 2.5 จัดทำรายงานผลการศึกษาและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย นำเสนอต่อผู้บริหาร สสว. เพื่อเผยแพร่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. จัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
  - 3.1 ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลสถานการณ์/ปัจจัยแวดล้อมที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของ SME รวมทั้งบทวนภาพรวมการดำเนินงาน และขับเคลื่อนการส่งเสริม SME ของประเทศ
    - 3.2 ประสานงาน/จัดประชุมระดมความคิด รับฟังความคิดเห็นร่วมกับหน่วยงานหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SME เพื่อบูรณาการแผนงาน/โครงการ รวมไปถึงการจัดทำงบประมาณด้านการส่งเสริม SME
    - 3.3 วิเคราะห์ สรุปผลจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
4. ประสานและติดตามการดำเนินงาน  
(ต.ค.65 - ก.ย.66)

#### (4) งานสร้างเครือข่ายความร่วมมือและเสนอแนะนโยบายส่งเสริม MSME ระดับนานาชาติ

##### หลักการและเหตุผล

ตามที่ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) มีภารกิจตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ.2543 มาตรา 17 ให้ สสว. มีอำนาจหน้าที่ในการร่วมมือกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรเอกชนทั้งในและต่างประเทศ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นั้น สสว. เป็นผู้แทนของไทย (Focal Point) ด้านการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม และรายย่อย (MSME) ในเวทีพหุภาคีและทวิภาคีระหว่างประเทศต่าง ๆ ซึ่งมีภารกิจที่จะต้องเข้าร่วมการประชุม จัดทำแผนความร่วมมือ กำหนดนโยบายในการส่งเสริมผู้ประกอบการ MSME และดำเนินการตามพันธกรณีระหว่างประเทศด้านการส่งเสริมผู้ประกอบการ MSME



เพื่อไทยสามารถใช้ประโยชน์จากความร่วมมือระหว่างประเทศ และรักษาผลประโยชน์ของประเทศ และธุรกิจไทยได้ โดยมีกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศต่าง ๆ อาทิ - เวทีพหุภาคี เช่น APEC ASEAN ISBC และ OECD ซึ่งต่างมีกรอบการดำเนินงานร่วมกัน อาทิ แผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอาเซียน ปี 2559 - 2568 [ASEAN Strategic Action Plan for the SME Development (SAP SMED) 2016-2025] ซึ่งเป็นแผนปฏิบัติการระยะ 10 ปี เพื่อใช้เป็นแผนงานการส่งเสริมผู้ประกอบการ SMEs รวมถึงการกำหนดตัวชี้เพื่อวัดผลการทำงานและความมีประสิทธิภาพในการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งเป็นการดำเนินการร่วมกับอาเซียน และได้แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละประเทศอย่างชัดเจน - เวทีทวิภาคีตามนโยบายรัฐบาลในกรณีมีการเยือนต่างประเทศอย่างเป็นทางการ และกลุ่มประเทศ Strategic Partners ที่น่าสนใจ เช่น ลาว อินเดีย เมียนมา และตุรกี โดยกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศเหล่านี้ สว. จะได้เรียนรู้ถึงแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ในการส่งเสริมผู้ประกอบการ MSME ในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะนำมาจัดทำข้อเสนอแนะนโยบายการส่งเสริมผู้ประกอบการที่น่าสนใจให้แก่รัฐบาลเพื่อพัฒนาและปรับปรุงกฎระเบียบ และมาตรการในการส่งเสริมผู้ประกอบการของไทยด้วย นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (Business Environment) เช่น การเปิดเสรีทางการค้า การลงทุน และการบริการ การกีดกันทางการค้าในรูปแบบต่าง ๆ ที่ไม่ใช่ภาษี การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค และอื่น ๆ เหล่านี้ ล้วนส่งผลกระทบต่อศักยภาพของผู้ประกอบการ MSME ของไทย ซึ่งเป็นกลไกหลักทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ จึงมีความจำเป็นในการเชื่อมโยงเครือข่ายและขยายความร่วมมือทางเศรษฐกิจกับประเทศที่มีศักยภาพ เพื่อช่วยเหลือและพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทยให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และออกสู่สากลโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย การดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย คือ การเสริมสร้างศักยภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทยให้เชื่อมโยงกับเศรษฐกิจระหว่างประเทศ สอดคล้องกับนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลในด้านมาตรการเศรษฐกิจเพื่อรองรับความผันผวนของเศรษฐกิจโลก โดยการขยายความร่วมมือทางเศรษฐกิจกับประเทศที่มีศักยภาพ พร้อมทั้งยังเป็นการดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลที่ต้องการช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่โดยการพัฒนาระบบนิเวศเพื่อรองรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่ ซึ่งรวมถึงการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการยุคใหม่สามารถพัฒนาแอปพลิเคชัน นวัตกรรม สินค้าและบริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่ผลิตภัณฑ์และก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มให้กับเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวม

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อเข้าร่วมประชุมและดำเนินกิจกรรมตามพันธกิจของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมผู้ประกอบการ MEME และขยายความร่วมมือทางเศรษฐกิจกับประเทศที่มีศักยภาพ
2. เพื่อดำเนินกิจกรรมในการส่งเสริมผู้ประกอบการและพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ MSME ไทยในด้านต่าง ๆ รวมถึงด้านการพัฒนาศักยภาพและผลิตภาพ และการเพิ่มช่องทางการตลาด ผ่านการเชื่อมโยง
3. เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเอื้อต่อการดำเนินกิจกรรมในการส่งเสริมผู้ประกอบการ MSME ต่าง ๆ
4. เพื่อเสนอแนะนโยบายส่งเสริม MSME ของไทยโดยผ่านการเรียนรู้จากแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ของต่างประเทศ
5. เพื่อสนับสนุนการสร้างปัจจัยเอื้อต่อการพัฒนาโครงการความร่วมมือต่าง ๆ และการสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การเชื่อมโยงธุรกิจระหว่างประเทศ ร่วมกับประเทศกลุ่มสมาชิก และประเทศเครือข่ายต่าง ๆ

## กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายทางตรง : หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม และรายย่อยของไทย

กลุ่มเป้าหมายทางอ้อม : ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม และรายย่อยของไทย

## ตัวชี้วัดผลผลิต

1. เครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ 18 เครือข่าย
2. กิจกรรมตามกรอบความร่วมมือ 12 กิจกรรม
3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 6 เรื่อง

## ตัวชี้วัดผลลัพธ์

หน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินกิจกรรม 40 หน่วยงาน

## แผนการดำเนินงาน และระยะเวลาดำเนินงาน

1. การประชุมความร่วมมือทวิภาคีและพหุภาคี (ทั้งไทยและต่างประเทศ)
2. การดำเนินกิจกรรมตามกรอบความร่วมมือ
3. การจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย
4. ค่าบำรุงสมาชิก OECD
5. การประสานและติดตามการดำเนินงาน

(ต.ค.65 - ก.ย.66)

## (5) งานศึกษา พัฒนา ปรับปรุงระบบติดตามและประเมินผล MSME ของประเทศ

### หลักการและเหตุผล

ในปี 2566 สสว. มีกรอบและทิศทางการดำเนินงานในการขับเคลื่อนการส่งเสริม MSME ตามแนวทางแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับที่ 5 (พ.ศ.2566-2570) โดยเชื่อมโยงแผนระดับต่างๆ ประกอบด้วยแผนระดับ 1 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันประเด็นการพัฒนาเศรษฐกิจบนพื้นฐานผู้ประกอบการยุคใหม่ แผนระดับ 2 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติด้านผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยุคใหม่ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) ด้านที่ 2 สังคมแห่งโอกาสและความเสมอภาค (High Opportunity Society) หมุดหมายที่ 7 ไทยมี SME ที่เข้มแข็งมีศักยภาพสูงและสามารถแข่งขันได้ แผนระดับ 3 แผนการส่งเสริม SME ประกอบด้วยแผนปฏิบัติการส่งเสริม SME และแผนปฏิบัติการของ สสว. เนื่องจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรวมถึงวิสาหกิจรายย่อย (MSME) มีบทบาทต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ประกอบกับรัฐบาลให้ความสำคัญในการส่งเสริม MSME จึงตราพระราชบัญญัติส่งเสริม SMEs พ.ศ.2543 ให้อำนาจ สสว. กำหนดนโยบายส่งเสริม SMEs เป็นศูนย์ประสานการส่งเสริม SMEs กับหน่วยงานที่ให้การส่งเสริม และติดตามรวบรวมรายงานผลการส่งเสริม SMEs จากหน่วยงานส่งเสริม รายงานรัฐบาลทราบ ดังนั้น ในมิติของการติดตามประเมินผลการดำเนินงานการส่งเสริม MSME จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาระบบติดตาม รวมถึงปรับปรุงพัฒนากลไกการติดตามและประเมินผลงานส่งเสริม SMEs ของประเทศให้เหมาะสมกับการดำเนินงานส่งเสริม MSME เพื่อให้สามารถสะท้อนผลการส่งเสริม MSME ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนนโยบายในการดำเนินงานส่งเสริม MSME ในระยะต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระบบติดตามและประเมินผล MSME ของประเทศ รวมถึงศึกษากลไกในการดำเนินงานส่งเสริม MSME ของประเทศ
2. เพื่อพัฒนากลไกการติดตามและประเมินผลให้เหมาะสมกับการดำเนินงานส่งเสริม MSME

### กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายทางตรง : ผู้วางแผน/กำหนดนโยบาย ผู้จัดสรรงบประมาณ และผู้ขับเคลื่อนการส่งเสริม MSME (ผู้บริหารงานด้านการส่งเสริม MSME หน่วยงานนโยบายและแผนการส่งเสริม MSME หน่วยงานบริหารกำกับงานส่งเสริม MSME ของ สสว. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน

กลุ่มเป้าหมายทางอ้อม : ผู้ประกอบการ MSME

### ตัวชี้วัดผลผลิต

รายงานผลการศึกษา พัฒนา ปรับปรุงกลไกการติดตามและประเมินผล MSME ของประเทศ 1 เรื่อง

### ตัวชี้วัดผลลัพธ์

หน่วยงานมีการปรับปรุง พัฒนา กลไกการติดตามและประเมินผลที่เหมาะสมในการดำเนินงาน ส่งเสริม MSME 1 เรื่อง

### แผนการดำเนินงาน

1. ประชุมเพื่อวางกรอบแนวทางในการศึกษา ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME
2. ศึกษากลไกการติดตามและประเมินผล MSME ของประเทศ โดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมระดมความเห็น เป็นต้น
  - 2.1 ดำเนินการศึกษา ทบทวนวรรณกรรม รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น
  - 2.2 ลงพื้นที่เก็บข้อมูลปฐมภูมิในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมระดมความเห็น
  - 2.3 รวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ ประมวลผล และสรุปผลการศึกษา
3. จัดทำรายงานผลการศึกษา พัฒนา ปรับปรุงกลไกการติดตามและประเมินผล MSME ของประเทศ และประชุมเผยแพร่ผลการศึกษา
4. ประสาน ติดตาม การดำเนินงาน  
(ต.ค.65 - ก.ย.66)

## (6) งานติดตามและประเมินผลการส่งเสริม MSME

### หลักการและเหตุผล

ในปี 2566 สว. มีกรอบและทิศทางการดำเนินงานในการขับเคลื่อนการส่งเสริม MSME ตามแนวทางแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับที่ 5 (พ.ศ.2566-2570) โดยเชื่อมโยงแผนระดับต่าง ๆ ประกอบด้วยแผนระดับ 1 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ประเด็นการพัฒนาเศรษฐกิจบนพื้นฐานผู้ประกอบการยุคใหม่ แผนระดับ 2 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ด้านผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยุคใหม่ ร่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) ด้านที่ 2 สังคมแห่งโอกาสและความเสมอภาค (High Opportunity Society) หมุดหมายที่ 7 ไทยมี SME ที่เข้มแข็งมีศักยภาพสูงและสามารถแข่งขันได้ แผนระดับ 3 แผนการส่งเสริม SME ประกอบด้วยแผนปฏิบัติการส่งเสริม SME และแผนปฏิบัติการของ สว. เพื่อการตอบโจทย์เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ที่มุ่งส่งเสริมให้ SME มีการพัฒนาด้านผลิตภาพ การสร้างงาน ความเป็นผู้ประกอบการ นวัตกรรม และการเติบโตทางธุรกิจของ SME และการเข้าถึงบริการทางการเงินที่เหมาะสม สนับสนุนให้ SME

เข้าสู่ห่วงโซ่มูลค่าเพิ่ม เพื่อให้เกิดการจ้างงานในพื้นที่ การสร้างรายได้ และสร้างระบบสนับสนุนและคุ้มครองทางสังคมแก่ธุรกิจและแรงงาน พร้อมทั้งพัฒนาผลิตภาพและศักยภาพในการประกอบธุรกิจ จากทิศทางการดำเนินงานของ สสว. ตามปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ฝ่ายติดตามและประเมินผล (ผลป.) มีหน้าที่ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน/โครงการ ภายใต้ภารกิจพื้นฐานของสำนักงานทั้งในระดับโครงการและภาพรวม การติดตามและประเมินผลแผนการส่งเสริม SME และแผนปฏิบัติการ ทั้งที่ได้รับงบประมาณช่วยเหลืออุดหนุนจากกองทุนส่งเสริม SME และที่ใช้งบประมาณนอกกองทุนส่งเสริม SME ทั้งในส่วนที่อยู่ภายใต้แผนปฏิบัติการส่งเสริม SME และนอกแผนปฏิบัติการฯ จึงจำเป็นต้องจัดทำงานติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME ประจำปีงบประมาณ 2566 ขึ้น เพื่อปฏิบัติงานตามกรอบทิศทางที่รัฐบาลได้มอบหมายให้เกิดผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อติดตามและประเมินผลการส่งเสริม MSME ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ในการวางนโยบาย หรือมาตรการส่งเสริม MSME ทั้งในส่วนสำนักงาน และภาพรวมการส่งเสริม MSME ในระยะต่อไป
2. เพื่อให้มีผลการดำเนินงานด้านการส่งเสริม MSME ของหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน

### กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายทางตรง : ผู้กำหนดนโยบาย ผู้บริหารด้านการส่งเสริม MSME หน่วยงานนโยบายและแผนการส่งเสริม MSME หน่วยงานบริหารกำกับงานส่งเสริม MSME ของ สสว. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME

กลุ่มเป้าหมายทางอ้อม : ผู้ประกอบการ MSME

### ตัวชี้วัดผลผลิต

1. รายงานการติดตามผลการส่งเสริม MSME รายไตรมาส 1 เรื่อง
2. รายงานการประเมินผลการส่งเสริม MSME ตามแผน ที่เกี่ยวข้อง 1 เรื่อง
3. รายงานการสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามเกณฑ์มาตรฐานของหน่วยตรวจประเมิน 1 เรื่อง
4. รายงานการประมวลผลงานส่งเสริม MSME ตามนโยบายรัฐ 1 เรื่อง
5. ระบบติดตามและประเมินผลการส่งเสริม MSME

### ตัวชี้วัดผลลัพธ์

ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีข้อมูลจากรายงานผลการติดตาม และประเมินผล เพื่อใช้พัฒนางานส่งเสริม MSME 40 หน่วยงาน

## แผนการดำเนินงาน

1. งานติดตามผลการดำเนินงาน/โครงการ
2. งานประเมินผลการดำเนินงาน/โครงการ
3. งานจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามภารกิจสำนักงาน/โครงการ ภายใต้แผนปฏิบัติการส่งเสริม MSME
4. ระบบติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม MSME
5. ประสาน ติดตาม การดำเนินงาน  
(ต.ค.65 - ก.ย.66)

## (7) งานพัฒนาฐานข้อมูล MSME

### หลักการและเหตุผล

จากเป้าหมายแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (ปี 2561-2580) ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน มีความมุ่งหมายในการพัฒนาเศรษฐกิจบนพื้นฐานผู้ประกอบการยุคใหม่ ประกอบด้วยการสร้างผู้ประกอบการอัจฉริยะ การสร้างโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงิน การตลาด การเข้าถึงข้อมูล และการปรับบทบาทและโอกาส การเข้าถึงบริการภาครัฐ และในปี 2564 สว. มีแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 - 2570) และมีตัวชี้วัดที่บ่งชี้ถึงระดับความก้าวหน้าของปัจจัยแวดล้อมที่สำคัญ คือ การมีฐานข้อมูลที่มีข้อมูลที่ทันสมัยสถานการณ์และครอบคลุมใช้กำหนดนโยบายได้ และมีประเด็นการส่งเสริม SME ที่ 3 ในการพัฒนาระบบข้อมูลเพื่อสนับสนุนการกำหนดนโยบาย เพื่อการพัฒนาสภาพแวดล้อมให้สนับสนุนการเติบโตของธุรกิจ สว. เป็นองค์กรชั้นนำในการขับเคลื่อนและเพิ่มศักยภาพ MSME สู่ความมั่งคั่งอย่างยั่งยืน ยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนภารกิจด้านการยกระดับการบูรณาการ Micro และ SME ของประเทศด้วย Big Data จึงมีความจำเป็นต้องรวบรวมทั้งข้อมูลเชิงโครงสร้าง ข้อมูลเชิงลึก ข้อมูลผู้ประกอบการ SME ที่เข้ารับการส่งเสริมจากโครงการต่าง ๆ และการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ MSME ในระดับรายสาขา รายพื้นที่หรือรายประเด็นที่น่าสนใจ รวมถึงข้อมูลในรูปแบบที่ไม่มีโครงสร้าง เช่น ข้อมูลจากโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งข้อมูลดังกล่าวล้วนนั้นน่าจะเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในพัฒนาฐานข้อมูล MSME เป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงต้องทำการพัฒนาและปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูล MSME ทุกปี เพื่อให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันมีความครบถ้วนสมบูรณ์ และทันต่อเหตุการณ์ โดยนำเทคโนโลยีด้าน Big Data มาใช้ในการพัฒนาฐานข้อมูลผู้ประกอบการ MSME ขนาดใหญ่ เพื่อให้สามารถประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างหลากหลายมิติมากขึ้น และเพียงพอต่อการนำไปใช้ประโยชน์เพื่อประกอบการตัดสินใจในการกำหนดแนวทางการวางแผนสำหรับการส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการ MSME ให้มีขีดความสามารถในด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ติดตามสถานการณ์และผลกระทบของ MSME จากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ และเพื่อรองรับการแข่งขันที่จะตามมา รวมถึงใช้ในการรายงานสถานการณ์

SME รายเดือน รายปี พร้อมทั้งทำการบำรุงรักษาระบบฐานข้อมูล SME และฐานข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการดำเนินงานในปัจจุบันให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์

1. บูรณาการงานด้านข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อการพัฒนาการจัดการฐานข้อมูล MSME ของประเทศ
2. พัฒนาและปรับปรุงฐานข้อมูล MSME เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายหรือมาตรการส่งเสริมสนับสนุนให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการ และใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์สถานการณ์ MSME ในมิติต่าง ๆ
3. เพื่อปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบฐานข้อมูล MSME และฐานข้อมูลอื่น ๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของสำนักงาน

### กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายทางตรง : หน่วยงานภายในและภายนอกสำนักงานฯ ที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริม MSME การจัดทำมาตรการส่งเสริม MSME และการวิเคราะห์สถานการณ์ MSME ทั้งรายพื้นที่และรายสาขา

กลุ่มเป้าหมายทางอ้อม : องค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมช่วยเหลือ MSME, ผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้องทั่วไป

### ตัวชี้วัดผลผลิต

1. ระบบฐานข้อมูล MSME Big Data มีการปรับปรุงข้อมูลในฐานให้เป็นปัจจุบัน 1 ระบบ
2. ชุดข้อมูลที่มีการเปิดเผยหรือเผยแพร่ต่อสาธารณะ 1 เรื่อง
3. ระบบฐานข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงและบำรุงรักษา 6 ระบบ

### ตัวชี้วัดผลลัพธ์

1. ความพึงพอใจในการใช้ข้อมูล ที่หน่วยงานต่าง ๆ นำไปใช้ประโยชน์ในภารกิจ ร้อยละ 85
2. รายงานสถานการณ์หรือแผนงานนโยบายด้านส่งเสริม MSME ที่ใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล MSME Big Data 2 เรื่อง

## แผนการดำเนินงาน

1. พัฒนารฐานข้อมูลสำหรับ MSME Big Data
  - 1.1 พัฒนารฐานข้อมูล MSME
  - 1.2 บูรณาการและจัดหาข้อมูลผู้ประกอบการ MSME เชิงโครงสร้างและข้อมูลเชิงลึกจากหน่วยงานภายในและภายนอก
  - 1.3 Cleansing data ของแต่ละแหล่งข้อมูล โดยการตรวจสอบ การแก้ไข หรือการลบ เพื่อให้รายการข้อมูลที่ไม่ถูกต้องออกไปจากชุดข้อมูล พร้อมทั้งจัดรูปแบบข้อมูลให้ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้มาตรฐาน
  - 1.4 นำเข้าข้อมูลที่ตรวจสอบแก้ไขถูกต้องเรียบร้อยแล้วเข้าสู่ฐานข้อมูล SME / Data Lake ให้เป็นปัจจุบัน และประมวลผลข้อมูลเพื่อการจัดขนาดผู้ประกอบการตามนิยาม SME
  - 1.5 ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล MSME Big Data ในมิติต่าง ๆ
  - 1.6 อัปเดต และเผยแพร่ Dashboard ของ MSME Big Data ในเว็บไซต์ของ สว. หรือช่องทางอื่น ๆ
2. ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเฉพาะเรื่องที่น่าสนใจเชิงนโยบายในระดับรายสาขา รายพื้นที่ หรือรายประเด็นที่น่าสนใจ
3. ปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้งานในปัจจุบัน
  - ตรวจสอบระบบ ปรับปรุงแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ ตรวจสอบการ Error Logs และทำการ Backup ข้อมูลในระบบ
4. ประสานและติดตามการดำเนินงาน  
(ต.ค.65 - ก.ย.66)

## (8) งานหนึ่งรหัส หนึ่งผู้ประกอบการ (SME ONE ID)

### หลักการและเหตุผล

ด้วยแผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงานภาครัฐและยกระดับการให้บริการประชาชน ลดภาระในการติดต่อหรือใช้บริการจากภาครัฐ เพราะที่ผ่านมาการให้บริการของภาครัฐแก่ประชาชนและภาคธุรกิจ หรือการให้บริการของภาคธุรกิจแก่ประชาชน ประกอบด้วยขั้นตอนที่ต้องการเอกสารการพิสูจน์และยืนยันตัวตนที่มีความซ้ำซ้อน สิ้นเปลืองทั้งเวลาและทรัพยากร เกิดภาระต่อผู้มีหน้าที่ในการตรวจสอบความถูกต้องและยืนยันตัวตน ก่อให้เกิดความไม่สะดวกและเกิดภาระต่อผู้ใช้บริการ คณะรัฐมนตรี เมื่อคราวการประชุมวันที่ 3 สิงหาคม 2564 ได้เห็นชอบรายชื่องานบริการ Agenda จำนวน 12 งานบริการ ซึ่งเป็นแนวทางการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของรัฐบาล และกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ของส่วนราชการที่ได้รับมอบหมาย โดยกำหนดให้ สว. ดำเนินการงานหนึ่งรหัส



หนึ่งผู้ประกอบการ (One Identification : ID One SMEs) เพื่อเป็นระบบให้บริการแก่ผู้ประกอบการ SMEs ผ่านหมายเลข ID เพียงเลขเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกให้ SMEs ในการขอรับบริการและการส่งเสริมจากภาครัฐ และลดความซ้ำซ้อนจากการกรอกข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งจะสามารถติดตามผลการให้บริการของการให้บริการผู้ประกอบการได้ในภาพรวม นอกจากนี้ การบูรณาการข้อมูลภายใต้ระบบงานบริการ ID One SMEs จะช่วยในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานกลายเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ของการส่งเสริม SMEs ในภาพรวมทั้งประเทศด้วย ซึ่งจะเป็นการเปลี่ยนผ่าน (Transformation) การบริการของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและภาคธุรกิจมากขึ้น

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นการดำเนินงานตามนโยบายในการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการของภาครัฐในทุกภาคส่วนของผู้ประกอบการ SME
2. บูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการของภาครัฐในทุกภาคส่วนของผู้ประกอบการ SME
3. เพื่อให้รัฐบาลมีเครื่องมือในการจัดทำนโยบายและมาตรการส่งเสริมช่วยเหลือ SME ที่มีประสิทธิภาพผ่านการลงทะเบียนเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล SME

### กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายทางตรง : รัฐบาลมีฐานข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย (Up to Date) ที่สามารถนำมาใช้วิเคราะห์เพื่อจัดทำมาตรการและนโยบายเพื่อส่งเสริมและช่วยเหลือ SME ได้ทันต่อสถานการณ์

กลุ่มเป้าหมายทางอ้อม : ผู้ประกอบการ SME ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงบริการของภาครัฐด้วย SME ID

### ตัวชี้วัดผลผลิต

1. ระบบข้อมูลกลางของผู้ประกอบการ SME 1 ระบบ
2. ผู้ประกอบการ MSME ที่เข้าสู่ระบบข้อมูลกลาง 75,500 ราย
3. รายงานผลวิเคราะห์จากเครื่องมือการใช้ข้อมูลมาวิเคราะห์ 1 รายงาน

### ตัวชี้วัดผลลัพธ์

ผู้ประกอบการ SME ได้รับความสะดวกในการเข้าใช้บริการจากหน่วยงานภาครัฐ 1 ระบบ

## แผนการดำเนินงาน

1. การเชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูลโครงการต่าง ๆ ของภาครัฐ อาทิ โครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ โครงการคนละครึ่ง หรือข้อมูลร้านธงฟ้า เป็นต้น และหน่วยงานที่ให้บริการผู้ประกอบการ SME อาทิ กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงแรงงาน กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม หรือกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นต้น

2. พัฒนาให้มีแพลตฟอร์มกลางเพื่อรวบรวมและบริหารจัดการข้อมูลของผู้ประกอบการ SME ให้เป็นฐานข้อมูลที่เป็นแหล่งอ้างอิงที่น่าเชื่อถือ (Authoritative Source) ที่หน่วยงานอื่น ๆ สามารถมาตรวจสอบข้อมูลความเป็นผู้ประกอบการได้ และขยายเป็นช่องทางการให้บริการออนไลน์ทุกการให้บริการของ สว.

2.1 พัฒนาระบบรองรับการยืนยันตัวตนในรูปแบบหลากหลายช่องทาง อาทิ NDID หรือร่วมกับช่องทางการยืนยันตัวตนของภาคเอกชน เป็นต้น

2.2 การพัฒนาสิทธิประโยชน์ การเผยแพร่และสร้างการรับรู้ให้กับผู้ประกอบการและหน่วยงานต่างๆ เพื่อจูงใจให้ผู้ประกอบการมาขึ้นทะเบียน

2.3 การพัฒนาระบบรายงานผลและเครื่องมือการวิเคราะห์ข้อมูล

3. ประสานและติดตามการดำเนินงาน

(ต.ค.65 - ก.ย.66)

## (9) งานพัฒนาเครื่องชี้วัดและสถานการณ์ MSME รายสาขา (MSME Sectoral Indicator)

### หลักการและเหตุผล

ด้วย MSME มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ การติดตามสถานการณ์ของ MSME มีความจำเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบัน โดยการพัฒนาข้อมูลเครื่องชี้วัดในเชิงประจักษ์เป็นข้อมูลที่มีความจำเป็นอย่างมาก ประกอบกับการพัฒนาข้อมูลในรูปแบบอนุกรมเวลาจะทำให้การติดตามและวิเคราะห์สถานการณ์ของ MSME เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถติดตามความเป็นไปของ MSME ในระดับสาขาในรูปแบบอนุกรมเวลา อีกสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญในโครงการนี้คือการรวบรวมข้อมูลศักยภาพ MSME ในพื้นที่เป้าหมาย เพื่อค้นหาข้อมูล ศักยภาพ ปัจจัยที่ขับเคลื่อน ความต้องการ ปัญหาอุปสรรค ที่ส่งผลกระทบต่อพื้นที่เศรษฐกิจ และของประเทศไทย และจะส่งผลให้การวิเคราะห์สถานการณ์ MSME สะท้อนสถานการณ์ MSME ได้ถูกต้องและส่งผลให้การจัดทำมาตรการการส่งเสริมและนโยบาย

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดทำข้อมูล GDP MSME
2. เพื่อพัฒนาเครื่องชี้ MSME ในระดับรายสาขา
3. เพื่อรวบรวมข้อมูล ศักยภาพ MSME ในพื้นที่ เป้าหมาย
4. เพื่อศึกษาและรวบรวม ความต้องการ ปัญหา อุปสรรคของ MSME

### กลุ่มเป้าหมาย

1. ผู้ประกอบการ MSME ของประเทศไทย
2. หน่วยงานภาครัฐและเอกชน

### ตัวชี้วัดผลผลิต

1. มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวม MSME 1 เรื่อง
2. เครื่องชี้สถานการณ์ MSME รายสาขา 1 เรื่อง

### ตัวชี้วัดผลลัพธ์

หน่วยงานและ ผู้ประกอบการนำไปใช้ ประโยชน์ 500 หน่วยงาน

### แผนการดำเนินงาน

1. จัดทำ GDP MSME รายไตรมาส
  - ดำเนินการจัดทำข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับ GDP MSME
2. จัดทำเครื่องชี้วัดสถานการณ์ MSME รายสาขา
  - ดำเนินการจัดทำข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับสถานการณ์ MSME รายสาขา
3. รวบรวมและวิเคราะห์ศักยภาพ MSME เชิงพื้นที่ รวมทั้งสถานการณ์ของ MSME
4. ประสานและติดตามการดำเนินงาน  
(ต.ค.65 - ก.ย.66)

## (10) โครงการศึกษาข้อมูลในการประกอบธุรกิจกับต่างประเทศ (Market Intelligence)

### หลักการและเหตุผล

การค้าระหว่างประเทศเป็นภาคที่สำคัญต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจของไทยเป็นอย่างมาก ในปี 2563 ประเทศไทยมีมูลค่าส่งออกรวมทั้งสิ้น 7,178,494.05 ล้านบาท หากแต่เป็นการส่งออกของวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม และรายย่อย (MSME) เพียง 839,750.12 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 11.70 ของมูลค่า การส่งออกทั้งหมด ซึ่งหดตัวจากปี 2562 ถึงร้อยละ 17.08 โดยการค้าระหว่างประเทศของผู้ประกอบการ MSME นั้นขาดดุลเป็นจำนวน 179,171.07 ล้านบาท โดยผู้ประกอบการ SME ยังคงประสบปัญหาในการ ประกอบธุรกิจกับต่างประเทศ ซึ่งปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือ การขาดความรู้เกี่ยวกับตลาดและ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (Access to Information) นอกจากนี้ การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ก่อให้เกิดผลกระทบรอบด้าน ทั้งการเมือง เศรษฐกิจ และวิถีการดำรงชีวิตของคนในสังคม ซึ่งส่งผลกระทบต่อแนวทางการประกอบธุรกิจ และการดำเนินธุรกิจกับต่างประเทศของผู้ประกอบการ ในปัจจุบัน ภาครัฐจึงจะต้องจับทิศทางเพื่อรับมือกับบริบทที่ปรับเปลี่ยนไป ที่เกิดจากการปรับเปลี่ยนทัศนคติ พฤติกรรม รูปแบบการดำเนินชีวิต หรือวิถีการดำเนินงานขององค์กร เพื่อรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ทั้งทางด้านสังคม ด้านธุรกิจ ด้านเศรษฐกิจและด้านการเมือง ภายหลังจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (Organization for Economic Co-operation and Development - OECD) เห็นว่าภาครัฐควรเป็นผู้สนับสนุนผู้ประกอบการในการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นมากขึ้น โดย OECD ยังเห็นว่า การประกอบธุรกิจกับต่างประเทศช่วยให้ผู้ประกอบการ SME เติบโตได้อย่างก้าวกระโดดเนื่องจากสามารถเข้าสู่ห่วงโซ่อุปทาน (supply chain) ของต่างประเทศได้ นอกจากนี้ ยังช่วยสนับสนุนให้ผู้ประกอบการสามารถเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทั้งในด้านการพัฒนาเทคโนโลยี มาตรฐาน และการบริหารจัดการธุรกิจในภาพรวมด้วย โดยข้อมูลที่จำเป็นสำหรับผู้ประกอบการในการประกอบธุรกิจกับต่างประเทศ รวมถึง - ความรู้ในการส่งออกและการตลาดที่เหมาะสม - ความแตกต่างในด้านของพฤติกรรมในการบริโภคสินค้าและบริการ - ความรู้ภาพรวมทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศนั้นๆ - ข้อมูลผู้ให้บริการในด้านต่างๆ - กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องต่างๆ - ความรู้เกี่ยวกับความช่วยเหลือทางการประกอบธุรกิจกับต่างประเทศที่มีอยู่ทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน สสว. จึงเห็นควรให้มีการพัฒนาและรวบรวมข้อมูลที่จะสนับสนุนการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการกับต่างประเทศ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ทันสมัย ซึ่งจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาและสนับสนุนการประกอบธุรกิจกับต่างประเทศอย่างเป็นระบบเพื่อให้ผู้ประกอบการ MSME สามารถประกอบธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถสร้างมูลค่าให้แก่ระบบเศรษฐกิจ ซึ่งจะมีส่วนช่วยในการเพิ่มมูลค่า SME GDP ได้อย่างมีนัยยะสำคัญ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมการเริ่มต้นและการขยายธุรกิจของผู้ประกอบการ MSME ไทยกับต่างประเทศ
2. เพื่อพัฒนาความรู้ของผู้ประกอบการ SMEs ด้านข้อมูลการตลาดและข้อมูลพฤติกรรมผู้บริโภค

### กลุ่มเป้าหมาย

1. ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม และรายย่อยของไทย
2. หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม และรายย่อยของไทย

### ตัวชี้วัดผลผลิต

1. ข้อมูล Market Intelligence ทั้งในส่วนของคุณสมบัติแบบ Static และ Dynamic 1 เรื่อง
2. ข้อมูลเครือข่ายผู้ให้บริการและรายละเอียดการให้บริการของต่างประเทศ 1 เรื่อง

### ตัวชี้วัดผลลัพธ์

1. สสว. มีฐานข้อมูล Market Intelligence สำหรับผู้ประกอบการที่ทันสมัย 1 เรื่อง
2. ร้อยละการนำข้อมูล/องค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 70

## แผนการดำเนินงาน

1. การจัดทำข้อมูล Market Intelligence ทั้งในส่วนของข้อมูลแบบ Static และ Dynamic
    - 1.1 การพิจารณาแนวทางการจัดทำและสำรวจข้อมูลเบื้องต้น
    - 1.2 การจัดทำข้อมูล และเผยแพร่ข้อมูล
  2. การจัดทำข้อมูลเครือข่ายผู้ให้บริการและรายละเอียดการให้บริการของต่างประเทศ
  3. การประสานและติดตามการดำเนินงาน
- (ต.ค.65 - ก.ย.66)

## (11) งานพัฒนาฐานข้อมูลให้รองรับการใช้งาน SMEs Data Gateway

### หลักการและเหตุผล

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีภารกิจในการจัดทำและพัฒนาองค์ความรู้ และฐานข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการเสนอแนะนโยบายและการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งการเสริมสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ ตามเป้าหมายแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (ปี 2561-2580) ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน มีความมุ่งหมายในการพัฒนาเศรษฐกิจบนพื้นฐานผู้ประกอบการยุคใหม่ ประกอบด้วยการสร้างผู้ประกอบการอัจฉริยะ การสร้างโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงิน การตลาด การเข้าถึงข้อมูล และการปรับบทบาทและโอกาสการเข้าถึงบริการภาครัฐนั้น สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีภารกิจในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จึงจำเป็นต้องทำการเสริมสร้างระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ รองรับการเป็นหน่วยงานรัฐบาลดิจิทัล โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ พัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลและบริหารจัดการระบบ ภายในสำนักงาน เพื่อสนับสนุนต่อระบบนิเวศในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่สำหรับ MSME โดยการจัดทำ แผนแม่บทสารสนเทศและแผนปฏิบัติการสารสนเทศ ส่งเสริมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในกระบวนการทำงานในทุกกระดับ เพื่อความรวดเร็วประหยัดทรัพยากรและลดมลภาวะให้กับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรและบุคลากร เป็นงานสำคัญที่จะสามารถสนับสนุน การบริหารจัดการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีแนวทางที่สำคัญในการดำเนินการแต่ละด้านคือ การพัฒนาระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเตือนภัยให้ MSME (Open Data Gateway) ในปี 2566 ซึ่งเป็นกลยุทธ์ พัฒนาและบริหารจัดการข้อมูล MSME (Data Intelligence) ด้านข้อมูล MSME ที่น่าเชื่อถือ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย และองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการวางแผนข้อมูลขนาดใหญ่ จึงได้นำแผนการพัฒนาระบบ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเตือนภัยให้ MSME (Open Data Gateway) มาใช้ดำเนินการพัฒนาต่อยอด ซึ่งจะใช้เป็นระบบในการเชื่อมโยงและจัดเก็บข้อมูลทั้งภายในและภายนอก เพื่อบริหารจัดการตามแนวทาง Data Intelligence ให้สามารถบริหารจัดการข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ของ สสว. และ MSME และเป็นข้อมูลเพื่อนำไปพัฒนาประเทศได้ต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาระบบ Open Data Gateway ของ SMEs ในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคการค้าไทย
2. เพื่อให้สามารถติดตาม คาดการณ์ความเคลื่อนไหว และเผยแพร่ข้อมูลปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการแข่งขันของ SMEs ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการเชื่อมโยงต่าง ๆ มาบูรณาการ ทำการปรับปรุงรูปแบบให้เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์ประมวลผลเพื่อติดตามนโยบายด้านการพัฒนา SMEs

## กลุ่มเป้าหมาย

- กลุ่มเป้าหมายทางตรง : หน่วยงานภายนอก และผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม  
กลุ่มเป้าหมายทางอ้อม : ผู้บริหารและพนักงาน สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

## ตัวชี้วัดผลผลิต

การมีระบบ Open Data Gateway 1 ระบบ

## ตัวชี้วัดผลลัพธ์

1. มีระบบ Open Data Gateway ของ SMEs ในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคการค้าไทย 1 ระบบ
2. มีเครื่องมือเพื่อจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลการใช้งานภายใน สว. 1 ระบบ
3. มี Software พื้นฐานเพื่อรองรับระบบ 1 ระบบ
4. ความพึงพอใจในการขอใช้บริการเชื่อมโยงข้อมูล ร้อยละ 70

## แผนการดำเนินงาน

1. ระบบ Open Data Gateway
2. มีเครื่องมือเพื่อจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลการใช้งานภายใน สว.
3. Software พื้นฐานเพื่อรองรับระบบ Open Data Gateway  
(ต.ค.65 - ก.ย.66)

## (12) งาน Open Data Exchange

### หลักการและเหตุผล

รัฐบาลกำหนดให้เรื่อง SME เป็นวาระแห่งชาติ และตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันและแผนปฏิรูปประเทศ ได้มอบหมายให้ สสว. ดำเนินงานในหลายประเด็น การพัฒนาข้อมูลเชิงลึกทั้งในระดับรายสาขาและระดับพื้นที่เป็นงานที่สำคัญที่จะทำให้สามารถทราบถึงบทบาทเชิงเศรษฐกิจที่มีความแตกต่าง การขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจ การเชื่อมโยงกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ในมิติทางด้านขนาด กลุ่มธุรกิจที่เชื่อมโยงในพื้นที่ รวมทั้งข้อมูลเชิงลึกด้านปริมาณ ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ประกอบการ จากปัจจัยแวดล้อมต่างๆ เพื่อให้มาตรการและโครงการส่งเสริมต่างๆของภาครัฐเป็นไปได้อย่างเหมาะสม จากความจำเป็นดังกล่าว สสว. เห็นว่าการส่งเสริมผู้ประกอบการในปัจจุบันควรมุ่งเน้นที่ปัญหาและศักยภาพที่แท้จริงของผู้ประกอบการ ซึ่งในความแตกต่างของกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ขนาดวิสาหกิจ และพื้นที่ มีลักษณะข้อมูลเชิงลึกที่แตกต่างกัน การให้การส่งเสริมในความในรูปแบบเฉพาะเจาะจงได้ต้องประกอบด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์

สสว. จึงมีแนวคิดในการศึกษาข้อมูลเชิงลึกรายพื้นที่ เพื่อค้นหาสถานภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อสร้างความเข้าใจในความหลากหลายของธุรกิจ รวมทั้งลักษณะเฉพาะของผู้ประกอบการ ปัญหาอุปสรรค ความต้องการของผู้ประกอบการ และรวบรวมเพื่อพัฒนาข้อมูลและฐานข้อมูลผู้ประกอบการที่มีศักยภาพในพื้นที่ รวมทั้งการพัฒนาเครื่องชี้วัดสถานการณ์ MSME เชิงพื้นที่ และสาขาธุรกิจ เพื่อให้การส่งเสริม MSME เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถยกระดับความสามารถในการแข่งขันโดยรวมของประเทศต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อติดตามสถานการณ์ MSME วิเคราะห์ ส่งสัญญาณเตือนภัย และจัดทำรายงานเผยแพร่ใช้ประโยชน์ในการส่งเสริม MSME

### กลุ่มเป้าหมาย

1. รัฐบาล หน่วยงานส่งเสริม และจัดทำโครงการส่งเสริม
2. ผู้ประกอบการ MSME/ ผู้ที่สนใจในการประกอบธุรกิจ

### ตัวชี้วัดผลผลิต

1. รายงานการสำรวจความต้องการของ SME ในระบบ VOS 1 เรื่อง
2. รายงานการพัฒนาเครื่องชี้วัดสภาพการเติบโตของ MSME 1 เรื่อง
3. รายงานดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการ 1 เรื่อง
4. รายงานสถานการณ์ SME ประจำปี 1 เรื่อง
5. ระบบเตือนภัย MSME 1 ระบบ

## ตัวชี้วัดผลลัพธ์

หน่วยงานและผู้ประกอบการ นำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการส่งเสริม MSME

### แผนการดำเนินงาน

#### 1. การพัฒนาระบบ VOS

1.1 ศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์และปัจจัยแวดล้อมที่อาจมีผลต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม และขนาดย่อย (Micro) เพื่อกำหนดแนวทางและแผนงานในการดำเนินการ

1.2 จัดประชุมรับฟังความคิดเห็น (Focus Group) กลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม และขนาดย่อย (Micro)

1.3 ศึกษาข้อมูลในภาคสนาม ลงพื้นที่ สัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) จากผู้ประกอบการและกลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม และขนาดย่อย (Micro)

1.4 จัดทำรายงานการสำรวจความต้องการของ SME ในระบบ VOS

#### 2. การพัฒนาระบบ MSME Scoring

2.1 ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิ เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาเครื่องชี้วัดสภาพการเติบโตและศักยภาพการดำเนินธุรกิจของ MSME (Focus Group)

2.2 สัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลการสำรวจข้อมูลภาคสนามใน MSME รายไตรมาสโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อจัดทำเครื่องชี้วัดสภาพการเติบโตของ MSME

2.3 จัดทำรายงานการพัฒนาเครื่องชี้วัดสภาพการเติบโตของ MSME เพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณะ อาทิ ผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน

#### 3. การจัดทำดัชนีชี้วัดภาวะเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

3.1 สัมภาษณ์ภาคสนามผู้ประกอบการภาคการค้า ภาคบริการ และภาคการผลิต รายเดือน โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย เพื่อจัดทำระบบเตือนภัย MSME

3.2 ประชุมความคิดเห็นผู้ประกอบการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.3 จัดทำรายงานดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการ เพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณะ

3.4 การสำรวจข้อมูลตามแนวทาง GEM (Global Entrepreneurship Monitor)

3.5 เผยแพร่รายงานระบบเตือนภัย MSME

#### 4. การจัดทำข้อมูลเพื่อการให้บริการ MSME และประชาชน (รายงานสถานการณ์ SME ประจำปี)

4.1 ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อทบทวนและกำหนดกรอบการจัดทำรายงานสถานการณ์



4.2 ศึกษาและสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รายเดือนและรายปี รวมทั้งการสำรวจสถานการณ์เฉพาะกิจในกรณีที่ปัจจัยส่งผลกระทบต่อ MSME เกิดขึ้น ในบางพื้นที่หรือบางสาขาธุรกิจ หรือส่งผลกระทบต่อ MSME ในระดับมหภาค

4.3 ออกแบบและจัดทำรายงานสถานการณ์ MSME ประจำปี 2566

5. ประสานและติดตามการดำเนินงาน

(ต.ค.65 - ก.ย.66)

### (13) งานสรรสร้างองค์ความรู้และพัฒนาระบบการเรียนรู้ดิจิทัลแพลตฟอร์มสำหรับผู้ประกอบการ MSME (Knowledge management) <sup>1</sup>

#### หลักการและเหตุผล

สถานการณ์โควิดที่กำลังผ่านไปส่งผลกระทบต่อภาคสังคมกับเศรษฐกิจของไทยอย่างรุนแรง โดยเฉพาะกับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคที่ทำให้ภาคธุรกิจต้องปรับเปลี่ยนไปและมีความไม่แน่นอนสูง ผู้ประกอบการและธุรกิจ SME ก็ต้องปรับตัว โดยเฉพาะเรื่อง Mindset ของการทำธุรกิจที่ต้องอาศัยความรู้ในการประกอบธุรกิจมากขึ้น ต้องมีการเปิดรับความรู้ใหม่ ๆ เปิดใจให้กว้างพร้อมเรียนรู้ตลอดเวลา เพราะธุรกิจและเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงใหม่แทบทุกวัน ซึ่งในปัจจุบันความรู้หรือเนื้อหาสาระในการพัฒนาธุรกิจมีอยู่ทั่วไปบนอินเทอร์เน็ต แต่หลายๆ แหล่งมีค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นต้นทุนของผู้ประกอบการ SME พอสมควร และบางแหล่งมีค่าเรียนแต่ความรู้ที่ได้ยังไม่มีคุณภาพไม่มีประโยชน์ในการพัฒนาตัวเองของผู้ประกอบการ ซึ่งปัจจุบัน สสว. ได้พัฒนาแพลตฟอร์มกลางที่รวบรวมเนื้อหา หลักสูตร และความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนาธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการ SME คือ "SME Academy 365" ซึ่งเป็นระบบ E-Learning Platform Online มีจุดประสงค์เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงความรู้ธุรกิจ โดยใช้ระบบออนไลน์และเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยตอบโจทย์ในการกระจายความรู้อย่างทั่วถึงแก่วิสาหกิจรายย่อยและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (MSME) เป็นหลัก โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยตอบโจทย์ในการกระจายความรู้เพื่อยกระดับการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการอย่างทั่วถึง ประกอบด้วยคอร์สเรียนออนไลน์พร้อมกับระบบประเมินความรู้ โดยใช้สื่อมัลติมีเดีย อาทิ รูปแบบข้อความ ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว (Animation) และภาพยนตร์ ทำให้การนำเสนอมีความน่าสนใจ และสื่อความหมายได้ชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ MSME สามารถเข้าถึงได้ง่ายในมุมมองกว้าง ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้สำหรับผู้ประกอบการเป็นอย่างมาก

โดย สสว. จะรวบรวมและพัฒนาเนื้อหาความรู้ที่เหมาะสม (Curated Knowledge) กับผู้ประกอบการในทุกระดับตั้งแต่กลุ่มเริ่มต้นธุรกิจใหม่ กลุ่มผู้ประกอบการรายย่อยที่เริ่มต้นธุรกิจมาระยะหนึ่งและกำลังขยายธุรกิจตนเอง ไปจนถึงกลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลางที่มีศักยภาพพร้อมเติบโตก้าวไปสู่ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ เพราะผู้ประกอบการแต่ละกลุ่มมีความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน โดยหลักสูตรและเนื้อหาความรู้

จะต้องมีความน่าเชื่อถือ ตอบโจทย์กับความต้องการของผู้ประกอบการ และบริบทที่เปลี่ยนไปตามสถานการณ์ของโลก โดยหนึ่งในเป้าหมายสำคัญตามแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566-2570) คือการให้ผู้ประกอบการ MSME มีความรู้พื้นฐานทางการเงิน (Financial Literacy) อันเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจและเป็นปัจจัยต่อการอยู่รอดของธุรกิจด้วย รวมถึงความรู้ที่ตอบรับกับโจทย์ของโลกธุรกิจหลังโควิด (Next Normal Literacy) อาทิ ความรู้ในการแก้ปัญหาหยาบๆ (resolve) ตัวอย่างเช่น เมื่อเผชิญกับโควิด 19 ก็ต้องเริ่มจากการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เช่น ปัญหาสินค้าคงคลัง ความรู้ในการจัดการความยืดหยุ่นขององค์กร (resilience) ทำอย่างไรองค์กรจึงจะอยู่รอดหรือปรับโครงสร้างธุรกิจให้ไปต่อได้ เพื่อให้ทันกับยุคสมัย พฤติกรรม และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป

ดังนั้น ระบบ SME Academy 365 จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการ MSME มีแหล่งหาความรู้เพื่อเป็นการ Up-Skill และ Re-Skill ตนเองและสามารถนำไปประยุกต์ใช้พัฒนาธุรกิจของตนเองได้ โดยระบบจะมีการเตรียมความพร้อมในการจัดวางระบบ และจัดทำแนวทางการให้ความรู้ รวมถึงการจัดทำหลักสูตรที่เหมาะสมกับความต้องการของ MSME ที่หลากหลายและมีปริมาณหลายล้านรายทั่วประเทศ "SME Academy 365" จึงเป็นการสร้างช่องทางไปยังผู้ประกอบการ MSME ให้เข้ามาใช้บริการองค์ความรู้ที่ สสว. ได้พัฒนา และรวบรวมเป็นหมวดหมู่ตามกลุ่มวิสาหกิจอย่างชัดเจน อาทิ กลุ่ม Micro/Start Up/Small/Medium Enterprises ดังนั้น การพัฒนาองค์ความรู้มีเป้าหมายให้แต่ละกลุ่มเป้าหมายได้รับองค์ความรู้ที่เหมาะสมตามระดับของกลุ่มวิสาหกิจดังกล่าว ในปีนี้ สสว. จะต่อยอดโครงการที่ทำไว้แล้ว โดยเพิ่มกระบวนการดึงผู้ประกอบการที่สนใจเข้ามาใช้บริการ ผ่านการให้ใบประกาศนียบัตรแก่ผู้ที่ได้รับการพัฒนาองค์ความรู้ผ่านสื่อออนไลน์

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาระบบการเรียนรู้สาธารณะ รวมถึงสร้างสรรค์องค์ความรู้ หลักสูตร หรือเนื้อหาที่เหมาะสมต่อการพัฒนาระดับการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
2. เพื่อพัฒนาและบูรณาการเนื้อหาและองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาผู้ประกอบการ MSME ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ อันจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลเนื้อหา และองค์ความรู้ได้ง่าย
3. เพื่อเผยแพร่ความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการ MSME ผ่านระบบการเรียนรู้ดิจิทัลแพลตฟอร์มในช่องทางที่หลากหลาย ให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินธุรกิจได้ในวงกว้าง ลดความเหลื่อมล้ำของโอกาสในการเข้าถึงแหล่งข้อมูล

### กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายทางตรง : ผู้ประกอบการ MSME

กลุ่มเป้าหมายทางอ้อม : หน่วยงานภาครัฐและเอกชน

### ตัวชี้วัดผลผลิต

1. ระบบการเรียนรู้ดิจิทัลแพลตฟอร์มในช่องทางที่หลากหลาย ให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินธุรกิจได้ในวงกว้าง 1 ระบบ
2. ผู้สนใจความรู้และบริการแก่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเข้าใช้งาน 5,000 ราย

### ตัวชี้วัดผลลัพธ์

ผู้ประกอบการ MSME สามารถใช้เนื้อหาหรือความรู้ในระบบไปปรับใช้เพื่อการแก้ปัญหาหรือพัฒนาธุรกิจของตนได้ ร้อยละ 70

### แผนการดำเนินงาน

1. สร้างสรรค์องค์ความรู้ หลักสูตร หรือเนื้อหาที่เหมาะสมต่อการพัฒนาระดับการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
  - 1.1 พัฒนาหลักสูตรเพื่อเสริมสร้างศักยภาพผู้ประกอบการให้เหมาะสมต่อการพัฒนาระดับการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
  - 1.2 พัฒนาและจัดทำองค์ความรู้เพื่อเผยแพร่ผ่านระบบ SME Academy 365
2. พัฒนาและดูแลระบบ SME Academy 365 ให้มีประสิทธิภาพในด้านการเข้าถึงและการพัฒนาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ MSME
  - 2.1 บริหารจัดการระบบ และดูแลระบบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อรองรับการใช้งานจากผู้ประกอบการจำนวนมาก
  - 2.2 พัฒนาและดูแลระบบ SME Academy 365 ให้มีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนการเข้าถึงองค์ความรู้และหลักสูตร ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ MSME
3. ประสานและติดตามการดำเนินงาน  
(ต.ค.65 - ก.ย.66)

## (14) งานศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (SME One-Stop Service Center : OSS)

### หลักการและเหตุผล

ตามแผนปฏิบัติการของ สสว. ระยะเวลา 5 ปี (พ.ศ.2566-2570) ที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหาร สสว. ในคราวการประชุมครั้งที่ 10/2564 เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2564 ในยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาเครื่องมือ กลไกในการส่งเสริม MSME โดยการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มที่เอื้อต่อการเติบโตของ MSME พัฒนาการส่งเสริม MSME อย่างเป็นระบบ ยกระดับการให้บริการของศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร และเชื่อมโยงนโยบายของรัฐในการส่งเสริมผู้ประกอบการให้เข้าสู่ระบบและบริการภาครัฐได้อย่าง

ทั่วถึง ดังนั้น จึงได้มีการดำเนินงานศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (SME One-Stop Service Center : OSS) เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนและพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs ในระดับพื้นที่

งานศูนย์บริการ SME ครบวงจร เป็นโครงการต่อเนื่องที่มีศูนย์ให้บริการในจังหวัดต่าง ๆ โดยมีบทบาทสำคัญในการให้คำปรึกษาแนะนำเบื้องต้นในการดำเนินธุรกิจแก่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การบูรณาการความร่วมมือในการส่งต่อความช่วยเหลือไปยังโครงการต่าง ๆ ทั้งที่เป็นของ สสว. หรือภาครัฐ และเอกชน รวมถึงการมีบทบาทในการสนับสนุนยุทธศาสตร์ ภารกิจ และแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมร่วมกับส่วนราชการและหน่วยงานส่งเสริมต่าง ๆ ในพื้นที่ เพื่อการสร้างโอกาสด้านการเข้าถึง ข้อมูล ความรู้ และโครงการส่งเสริมและสนับสนุนของภาครัฐและเอกชน อันจะนำไปสู่การส่งเสริมและพัฒนาการดำเนินธุรกิจให้บรรลุผลสำเร็จในการดำเนินกิจการ และบรรลุนโยบายของรัฐบาลที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการครอบคลุมพื้นที่ 77 จังหวัด โดยมีขอบข่ายภารกิจ และตัวชี้วัดตามกรอบการดำเนินงานที่สอดคล้องกับบริบทการเป็นตัวแทนของ สสว. ในพื้นที่ รวมถึงการขับเคลื่อนนโยบาย มาตรการ การบูรณาการงานส่งเสริม MSME ร่วมกับหน่วยงานเครือข่ายในพื้นที่ คณะกรรมการบริหาร สสว. เห็นชอบการปรับรูปแบบ แนวทางการบริหารจัดการเป็นรูปแบบศูนย์กลุ่มจังหวัดหลัก 18 ศูนย์ และศูนย์กรุงเทพมหานคร 1 ศูนย์ โดยกลุ่มจังหวัดหลัก เป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานจังหวัดรอง 58 จังหวัด ของแต่ละกลุ่มจังหวัด

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บริการคำปรึกษาเบื้องต้น และประสานการส่งต่อผู้ประกอบการ SMEs เข้าสู่กระบวนการส่งเสริม สนับสนุนตามโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ภาครัฐ และเอกชน โดยใช้เทคโนโลยี Digital มาสนับสนุนการปฏิบัติงาน
2. เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ ภารกิจ และแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ร่วมกับส่วนราชการ และหน่วยงานส่งเสริมต่าง ๆ ในพื้นที่ โดยการเชื่อมโยงนโยบายของรัฐ ในการส่งเสริมผู้ประกอบการให้เข้าถึงบริการภาครัฐในทุกพื้นที่ ทุกเวลา ด้วยเครื่องมือ Digital รวมถึงการสร้างพันธมิตรและความร่วมมือกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อให้เกิดการส่งเสริม MSME อย่างเป็นระบบ
3. เพื่อสนับสนุนการดำเนินโครงการต่าง ๆ ของ สสว. ในแต่ละพื้นที่

### กลุ่มเป้าหมาย

1. ผู้ประกอบการ MSME วิสาหกิจชุมชน และ/หรือ เครือข่ายวิสาหกิจชุมชน
2. ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs

### ตัวชี้วัดผลผลิต

1. ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (กลุ่มจังหวัด/กรุงเทพฯ) 19 กลุ่มจังหวัด

2. จำนวน MSME ที่ได้รับบริการคำปรึกษา แนะนำ หรือบริการส่งต่อหน่วยงานส่งเสริม MSME 200,000 ราย
3. ขึ้นทะเบียน MSME และปรับปรุงข้อมูล 100,000 ราย
4. หน่วยงานในพื้นที่ที่ประสานความร่วมมือในการส่งต่อผู้ประกอบการ MSME 200 หน่วยงาน
5. การเชื่อมโยงความเชี่ยวชาญจาก GURU/ผู้เชี่ยวชาญ/ปราชญ์ เพื่อสนับสนุนการส่งเสริม SME 750 ราย

### ตัวชี้วัดผลลัพธ์

1. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการจากศูนย์ฯ ร้อยละ 80
2. MSME ที่รับบริการ สามารถนำคำปรึกษา แนะนำ ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง ร้อยละ 80
3. ความสำเร็จของ MSME ที่รับบริการส่งต่อหน่วยงานส่งเสริม MSME ร้อยละ 50

### แผนการดำเนินงาน

1. บริหารจัดการศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร
  - 1.1 ค่าใช้จ่ายบุคลากรประจำศูนย์ (77 จังหวัด)
    - 1.1.1 ค่าจ้างบุคลากรประจำศูนย์ (77 จังหวัด) (ต.ค.65 - ก.ย.66)
    - 1.1.2 ค่าเลี้ยงภัตผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (3 จังหวัด) (ต.ค.65 - ก.ย.66)
    - 1.1.3 ค่าประกันอุบัติเหตุผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (3 จังหวัด) (ต.ค.65)
  - 1.2 ค่าใช้จ่ายประจำศูนย์ OSS (77 ศูนย์) (ต.ค.65 - ก.ย.66)
  - 1.3 ค่าเช่าที่ราชพัสดุ สำหรับศูนย์ OSS (ต.ค.65 - ก.ย.66)
2. พัฒนาศักยภาพบุคลากรของศูนย์ 5 ครั้ง (พ.ย.65/ธ.ค.65/ม.ค.66)
3. พัฒนาเครือข่ายการให้บริการส่งเสริม SME 200 หน่วยงาน เพื่อเชื่อมโยงนโยบาย สสว. ในภูมิภาค 200 หน่วยงาน (ต.ค.65-ก.พ.66)
4. บริการให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ บริการส่งต่อภาครัฐ และการขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ
  - 4.1 ให้คำปรึกษาแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ และบริการส่งต่อภาครัฐ พร้อมเชิญชวนเข้าโครงการต่าง ๆ ของ สสว. เพื่อให้ความช่วยเหลือ SMEs (ต.ค.65 - ก.ย.66)
  - 4.2 ขึ้นทะเบียนและปรับปรุงข้อมูลผู้ประกอบการ (ต.ค.65 - ก.ย.66)
5. สำรวจเก็บข้อมูล SME รายจังหวัด 77 จังหวัด (ก.ย.66)
6. การเชื่อมโยงความเชี่ยวชาญจาก GURU/ผู้เชี่ยวชาญ/ปราชญ์ เพื่อสนับสนุนการส่งเสริม SMEs ในช่องทาง Online & Offline (พ.ย.65 - พ.ค.66)
7. ประสานและติดตามการดำเนินงาน (ต.ค.65 - ก.ย.66)

## (15) งานพัฒนาระบบให้บริการ SME ACCESS

### หลักการและเหตุผล

เทคโนโลยีดิจิทัล และ Online Platform ได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในโลกปัจจุบัน และวิถีชีวิตแบบ New Normal อีกทั้งยังส่งผลอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจและรูปแบบในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ ซึ่งหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวเองในการให้บริการแก่ SME ให้เหมาะสมกับวิถีของโลกและสะดวกกับผู้ประกอบการมากที่สุด

สสว. ในฐานะองค์กรที่มีพันธกิจหลักในการสนับสนุนและส่งเสริม SME ไทย จึงเริ่มสร้างและปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการผู้ประกอบการด้วย Digital Platform ในการเอื้อให้ SME เข้าถึงบริการภาครัฐได้สะดวกและรวดเร็วกว่าเดิม เช่น การปรับการให้บริการข้อมูลการส่งเสริมและสนับสนุนของภาครัฐมารวมไว้ในที่เดียวเพื่อสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ SME ทั้งในรูปแบบ Portal Website และ Application หรือการเชื่อมโยงฐานข้อมูลความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Service Provider) ของผู้ให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชน ผ่านกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

"งานพัฒนาระบบให้บริการ SME ACCESS" เป็นงานที่จะบูรณาการส่วนงานที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ประกอบการ SME ในรูปแบบดิจิทัลของ สสว. ทั้งหมด โดยจะพัฒนาให้กลายเป็นสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility) อันหนึ่งภายใต้โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ของระบบการส่งเสริม SME ของประเทศที่จะทำหน้าที่เป็นแหล่งให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ในการดำเนินธุรกิจของตน รวมถึงจะเป็นช่องทางในการให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาและพัฒนายกระดับธุรกิจของตนผ่านเครื่องมือต่างๆ นอกจากนี้ยังจะพัฒนาเป็นช่องทางด้านการตลาดระหว่างผู้ประกอบการ SME ด้วยกันเองและเชื่อมโยงไปสู่ Digital Market Platform ระดับชาติในอนาคต ดังนี้

"ระบบ SME PORTAL" SMEONE เป็น Website Portal ที่รวบรวมข้อมูล ข่าวสาร โครงการ และการให้บริการแก่ผู้ประกอบการของทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เป็นเสมือนประตูแรกๆ ที่ผู้ประกอบการ SME สามารถเข้ามาหาข้อมูลเบื้องต้นในการแก้ไขหรือใช้บริการเพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินธุรกิจของตน

"ระบบ Coach Online และ ระบบ Business Development Service (BDS)" เป็น Platform ที่พัฒนาโค้ชเพื่อเข้าไปช่วย SME ให้มีความพร้อมและสามารถพัฒนาตนเองจนมีการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ (Transforming) ให้ทันกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่ได้ สนับสนุนให้ผู้ประกอบการเกิดการพัฒนาสินค้าและบริการของตนที่หลากหลาย ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่ผลิตภัณฑ์และก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มให้กับเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวม ผ่านระบบการให้บริการสนับสนุนด้านการพัฒนาธุรกิจ Business Development Service (BDS) เพื่อการตอบสนองต่อการใช้งานทั้งในส่วน of หน่วยงานบริการธุรกิจ และผู้ประกอบการ SME ได้ดียิ่งขึ้น

"ระบบการจัดซื้อจัดจ้างกับภาครัฐ" เป็นระบบขึ้นทะเบียนบัญชีรายชื่อผู้ประกอบการ SME และสินค้า/บริการ ของ SME เพื่อเป็นฐานข้อมูล SME ให้แก่หน่วยงานจัดซื้อภาครัฐ ในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างจาก SME ในพื้นที่ ด้วยมาตรการจากรัฐบาลที่ต้องการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงตลาดการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ โดยการให้สิทธิประโยชน์ แก่ผู้ประกอบการที่เข้าสู่ระบบโดยการให้แต้มต่อด้านราคาแก่ SME ที่เสนอราคาสูงกว่าราคาต่ำสุดได้ร้อยละ 10 โดยในปี 2566 สว. มุ่งเน้นในการปรับปรุงและพัฒนา ระบบการขึ้นทะเบียนเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐให้ระบบมีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อการใช้งานแก่ทั้งผู้ประกอบการ SME และหน่วยงานจัดซื้อภาครัฐ

"SME CONNEXT" เป็น Application ด้าน Market Place ที่ให้ผู้ประกอบการสามารถซื้อขายสินค้าและบริการของตนภายในกลุ่มสมาชิกที่มีจำนวนมากกว่า 100,000 ราย ครอบคลุมสาขาธุรกิจเกือบทุกกลุ่ม ซึ่งจะเป็นช่องทางการตลาด Domestic ให้กับกลุ่ม SME และในอนาคตจะขยายไปเชื่อมโยงกับ Market Platform ระดับชาติในอนาคตต่อไป

"ระบบการส่งต่อเพื่อรับบริการภาครัฐ" เป็นระบบบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานส่งเสริมผู้ประกอบการ MSME เพื่อประสานความร่วมมือในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ MSME โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือการให้บริการแบบเครือข่ายระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการบูรณาการการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

"พัฒนาเนื้อหาเพื่อการสร้างความรับรู้และเผยแพร่เพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการ MSME เข้าใช้บริการระบบ SME ACCESS" เป็นการพัฒนาและสร้างสรรค์เนื้อหาเพื่อเผยแพร่ สร้างการรับรู้ และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเข้าถึงการบริการระบบต่างๆ ภายใต้งาน ACCESS โดยใช้เครื่องมือการสื่อสารที่ทันสมัยเข้าถึงและเข้าใจได้ง่าย เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ MSME เข้าใช้บริการระบบ SME Access

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาและยกระดับการให้บริการของระบบส่งเสริมและพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสนับสนุน ส่งเสริม และช่วยเหลือผู้ประกอบการ
2. เพื่อพัฒนาและบูรณาการระบบส่งเสริมและพัฒนา MSME ให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินธุรกิจได้ในวงกว้าง ลดความเหลื่อมล้ำของโอกาสในการเข้าถึงแหล่งข้อมูล และสอดคล้องตรงต่อความต้องการที่แท้จริงของ MSME
3. เพื่อพัฒนาระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ใช้บริการ (User Tracking) ของระบบ Digital Platform เพื่อนำเอามาวิเคราะห์ใช้เป็นแนวทางการพัฒนาและยกระดับการให้บริการแก่ MSME ที่มีประสิทธิภาพ
4. เพื่อเผยแพร่และสร้างการรับรู้ให้ผู้ประกอบการ MSME ได้รู้จักและเข้ามาใช้บริการของระบบ Digital Platform ในการสนับสนุนและส่งเสริมการทำธุรกิจของ MSME

## กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายทางตรง : ผู้ประกอบการ MSME

กลุ่มเป้าหมายทางอ้อม : หน่วยงานภาครัฐและเอกชน

## ตัวชี้วัดผลผลิต

1. ระบบ SME ACCESS ที่มีประสิทธิภาพ 1 ระบบ
2. ผู้สนใจความรู้และบริการแก่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเข้าใช้งาน 500,000 ราย

## ตัวชี้วัดผลลัพธ์

ผู้ประกอบการ MSME สามารถใช้เนื้อหาหรือความรู้ในระบบไปปรับใช้เพื่อการแก้ปัญหาหรือพัฒนาธุรกิจของตนได้ ร้อยละ 75

## แผนการดำเนินงาน

1. พัฒนาเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการในทุก Platform รวมถึงการพัฒนาฐานข้อมูลที่รวบรวมประวัติการให้บริการแก่ MSME
2. พัฒนาและดูแลระบบ SME PORTAL ให้มีประสิทธิภาพในด้านการเข้าถึงและการพัฒนาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ SME
  - 2.1 พัฒนาและดูแลระบบ SME PORTAL ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเพื่อสนับสนุนการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ SME
  - 2.2 พัฒนาเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้งภาครัฐและเอกชน
  - 2.3 พัฒนาเนื้อหา (Content) เพื่อการเข้าถึงและการสร้างประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ MSME ต่อการแก้ปัญหาหรือยกระดับการดำเนินธุรกิจ
3. พัฒนาและดูแลระบบฐานข้อมูลที่ปรึกษา (ระบบ Coach Online) และระบบ Business Development Service (BDS)
  - 3.1 เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลที่ปรึกษาและระบบ Coach Online และระบบ Business Development Service (BDS) และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ
  - 3.2 กิจกรรมให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการ ผ่าน Coach Online
  - 3.3 พัฒนาและดูแลระบบ Business Development Service (BDS) ให้รองรับการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ MSME และ หน่วยบริการทางธุรกิจ (Service Provider)



#### 4. พัฒนาหรือปรับปรุงระบบการขึ้นทะเบียนเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างกับภาครัฐ

4.1 ปรับปรุงและพัฒนาระบบการขึ้นทะเบียนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐที่สามารถใช้งานด้วยอุปกรณ์ที่หลากหลาย และสะดวกรวดเร็วสำหรับผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบ รวมถึงพัฒนาฟังก์ชันหรือโมดูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ เพื่อผู้ประกอบการและหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้างรองรับในการขยายผลตามมาตรการของภาครัฐได้

4.2 บริหารจัดการการขึ้นทะเบียน การต่ออายุ และข้อมูลการใช้บริการเพื่อเชื่อมโยงวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูลในมิติต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการ หน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงผู้บริหารของรัฐบาลในการใช้เป็นเครื่องมือติดตามผลและออกมาตรการที่ตรงต่อความต้องการของผู้ประกอบการ MSME ได้ในอนาคต

4.3 จัดประชุมเพื่อบูรณาการข้อมูลร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมบัญชีกลาง กรมสรรพากร กรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือองค์กรภาคเอกชน เพื่อสำรวจความต้องการและแนวทางในการพัฒนาระบบการขึ้นทะเบียนเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐเพื่อผู้ประกอบการ MSME

#### 5. พัฒนาหรือปรับปรุงแอปพลิเคชัน "SME CONNEXT" ซึ่งจะเป็นช่องทางหลักในการให้บริการผู้ประกอบการ MSME ในทุกมิติ

5.1 พัฒนาแอปพลิเคชัน SME CONNEXT ให้มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการต่อ ยอดการเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบออนไลน์ เพื่รองรับการเป็นช่องทางหลักในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการทั้งของ สสว. และหน่วยงานอื่นๆ ได้ อาทิ การจัดการผู้ใช้ทั้งสมัคร แก่ไข ลบ บัญชี และสามารถให้ผู้ใช้ยอมรับเงื่อนไขการใช้บริการก่อนการสมัครสมาชิก การระบุตัวตนผู้ใช้งาน (Authentication) หรือการบริหารจัดการข้อมูลให้เป็นไปตามกฎระเบียบ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงออกแบบพัฒนา API สำหรับเชื่อมต่อกับฐานข้อมูล หน่วยงานพันธมิตร เป็นต้น

5.2 การดำเนินงานออกแบบด้านระบบ mobile application ออกแบบหน้าหลัก (Home Page) และจัดวางโครงสร้าง ภาพประกอบ ด้วยรูปแบบที่สวยงาม ทันสมัย น่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย โดยวิเคราะห์ ออกแบบ (UX/UI) และพัฒนาระบบให้สอดคล้องและเหมาะสม ตามมาตรฐาน สามารถเก็บ Log การใช้งานแอปพลิเคชันได้ การออกแบบด้านระบบบริหารจัดการแอปพลิเคชันสำหรับผู้ดูแลระบบ (Content Management System) รวมถึงการดำเนินงานออกแบบด้านระบบสถิติการเข้าใช้งานระบบ เพื่อออกแบบรายงานสถิติการใช้ งาน Platform ได้

5.3 การดำเนินงานออกแบบด้านสร้างกลยุทธ์เพิ่มผู้เข้าใช้งาน โดยใช้เทคนิคทางการตลาด เพื่อทำความเข้าใจกลุ่มผู้ใช้งาน และแบ่งกลุ่มเป้าหมายตามความสนใจ การส่งข้อความบทความสื่อสารถึงผู้ใช้งานแยกตามประเภทกลุ่มธุรกิจ (User personalize notification) หรือเชื่อมโยงกับระบบสิทธิประโยชน์ต่างๆ เพื่อสร้าง retention/recurring usage ให้กับแพลตฟอร์ม

## 6. พัฒนาหรือปรับปรุงระบบการส่งต่อเพื่อรับบริการภาครัฐ

6.1 พัฒนาหรือปรับปรุงระบบการส่งต่อการขอรับบริการภาครัฐสำหรับผู้ประกอบการ MSME ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิผลตามความต้องการของผู้ประกอบการ

6.2 บูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการของภาครัฐในทุกภาคส่วนของผู้ประกอบการ SME เพื่อเป็นเครื่องมือให้รัฐบาลในการวิเคราะห์และจัดทำนโยบายหรือมาตรการส่งเสริมช่วยเหลือ SME ที่มีประสิทธิภาพ

6.3 จัดประชุมเพื่อบูรณาการข้อมูลการส่งต่อเพื่อรับบริการภาครัฐร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7. พัฒนาเนื้อหาเพื่อการสร้างความรับรู้และเผยแพร่เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ MSME เข้าใช้บริการระบบ SME Access

7.1 ผลิตสื่อเนื้อหาองค์ความรู้ จัดทำเนื้อหาที่มีรูปแบบเข้าใจง่าย เพื่อการสร้างความรับรู้และเผยแพร่เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ MSME เข้าใช้บริการระบบ SME Access เพื่อเผยแพร่ผ่านสื่อในช่องทางต่างๆ อาทิ สื่อออนไลน์ ผู้มีอิทธิพลบนสื่อออนไลน์ (Influencer) และสื่อ Social Media หรือสื่อสาธารณะในวงกว้าง

7.2 จัดกิจกรรมพิเศษเพื่อสอดแทรกเชิญชวนให้ผู้ประกอบการ MSME เข้ามาทดลองใช้บริการ อาทิ การจัดงานให้ความรู้หรือสร้างแรงบันดาลใจทั้งทาง Online และ Offline

## 8. ประสานและติดตามการดำเนินงาน

(ต.ค.65 - ก.ย.66)

## (16) โครงการขับเคลื่อนระบบการส่งเสริมธุรกิจ MSME ด้วย BCG (BIO-CIRCULAR-GREEN ECONOMY)

### หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจาก รัฐบาลให้กรอบแผนยุทธศาสตร์โมเดลเศรษฐกิจ BCG พ.ศ. 2564-2569 เป็น "วาระแห่งชาติ" และนำแผนยุทธศาสตร์ฯ ฉบับนี้เป็นกรอบการทำงานของงบประมาณปี 2566 BCG โมเดลเป็นแนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติอย่างน้อย 5 เป้าหมาย ได้แก่ การผลิตและบริโภคที่ยั่งยืน การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การอนุรักษ์ความหลากหลาย ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน การลดความเหลื่อมล้ำ เป็นต้น ในช่วงหลายสิบปีที่ผ่านมาเศรษฐกิจไทยขยายตัวช้า ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศยังมีรายได้ต่ำ และประเทศไทยยังติดกับดักรายได้ปานกลางมาอย่างยาวนาน รัฐบาลจึงจำเป็นต้องเร่งขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย โดยปรับเปลี่ยนรูปแบบการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทยไปสู่รูปแบบใหม่ ที่เรียกว่า BCG Economy Model ซึ่งจะช่วยต่อยอดจุดแข็งของประเทศให้มีมูลค่าเพิ่มขึ้น ทั้งในด้านความหลากหลายทางชีวภาพและความหลากหลายทางวัฒนธรรม โดยอาศัยกลไก

วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อผลิตสินค้าและบริการที่มีมูลค่าสูง และเปลี่ยนระบบเศรษฐกิจจาก "ทำมากแต่ได้น้อย" ไปสู่ "ทำน้อยแต่ได้มาก" สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) เป็นหน่วยงานหลักในการส่งเสริมและสนับสนุน SME ในด้านต่าง ๆ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการส่งเสริมธุรกิจ SMEs ด้วย BCG (Bio-Circular-Green Economy) โดย BCG ประกอบด้วย 3 เศรษฐกิจหลักคือ B (Bio Economy) ระบบเศรษฐกิจชีวภาพ มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรชีวภาพอย่างคุ้มค่า C (Circular Economy) ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน ที่คำนึงถึงการนำวัสดุต่างๆ กลับมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด และทั้ง 2 เศรษฐกิจนี้ อยู่ภายใต้ G (Green Economy) ระบบเศรษฐกิจสีเขียว ซึ่งเป็นวาระแห่งชาติ ประกอบกับความเห็นของคณะกรรมการติดตามฯ ได้เสนอแนะการดำเนินงานว่า ภาครัฐควรสร้างความรู้ให้ผู้ประกอบการเข้าใจแนวคิด BCG และปรับใช้กับธุรกิจให้ได้และควรมีหน่วยรับรอง (Certification Body) สร้างเป็นมาตรฐานของประเทศไทย เพื่อสร้างโอกาสให้กับผู้ประกอบการในการแข่งขัน ซึ่ง สสว. ต้องมีบทบาทและเตรียมการรับมือต่อไป ดังนั้นในปี 2566 สสว. ทำการศึกษาและรวบรวมเครื่องมือวัด BCG โดยบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อน BCG และผลักดันการใช้เกณฑ์ผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสร้างความตระหนักรู้ให้กับผู้ประกอบการ และยกระดับนักพัฒนา BCG ในพื้นที่ทั้ง 5 ภูมิภาค ในการสร้างการรับรู้ BCG ประกอบด้วย การให้ข้อมูลการปรับใช้ BCG และเกณฑ์มาตรฐาน BCG และในอนาคตการดำเนินการดังกล่าวสามารถสร้างโอกาสทางการค้าและก้าวข้าม Trade Barrier ในตลาดโลก

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในการนำ BCG ไปปรับใช้ในธุรกิจ
2. พัฒนาปรับปรุงเครื่องมือวัดและเกณฑ์ BCG ให้เหมาะสมกับผู้ประกอบการ MSME
3. เผยแพร่กรณีศึกษาเพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินธุรกิจ BCG

### กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายทางตรง : ผู้ประกอบการ MSMEs กลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย (S-curves)

กลุ่มเป้าหมายทางอ้อม : หน่วยงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม/หน่วยงานที่ดำเนินการด้าน BCG

### ตัวชี้วัดผลผลิต

1. รายงานการศึกษา รวบรวมเครื่องมือวัด BCG และ Criteria ที่ใช้วัดมิติ BCG 1 รายงาน
2. ผลักดันให้เกิดเครื่องมือและหน่วยงานให้บริการตรวจรับรอง (Certification body) 10 หน่วยงาน
3. กลุ่มเป้าหมายเกิดการตระหนักรู้และเข้าใจเรื่อง BCG ทั้ง 5 ภูมิภาค ผู้ประกอบการและนักพัฒนา BCG 1,000 ราย

## ตัวชี้วัดผลลัพธ์

กลุ่มเป้าหมายนำแนวทาง BCG ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในพื้นที่ 5 ภูมิภาค

### แผนการดำเนินงาน

1. รายงานการศึกษา รวบรวมเครื่องมือวัด BCG และ Criteria ที่ใช้วัดมิติ BCG
  - 1.1 ศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ BCG ทั้งในประเทศและต่างประเทศ (ธ.ค.65/ก.พ.66)
  - 1.2 วิเคราะห์และจัดทำเกณฑ์ในการประเมิน BCG ในอุตสาหกรรมเป้าหมาย (ธ.ค.65/ก.พ.66)
  - 1.3 เผยแพร่การศึกษารวบรวมเครื่องมือวัด BCG และ Criteria ที่ใช้วัดมิติ BCG (ก.ย.66)
2. ผลักดันให้เกิดเครื่องมือและหน่วยงานให้บริการตรวจรับรอง (Certification body)
  - ประชุมแนวทางการส่งเสริม BCG กับหน่วยงานบูรณาการเพื่อหาแนวทางนำเครื่องมือวัด BCG มาถ่ายทอดให้กับกลุ่มเป้าหมายใน 5 ภูมิภาค (ธ.ค.65)
3. เผยแพร่และรับสมัครผู้ประกอบการและคัดเลือกนักพัฒนา BCG ในกลุ่มเป้าหมายใน 5 ภูมิภาค (ธ.ค.65 - ก.พ.66/เม.ย.66 - 66)
4. BCG Knowledge Awareness: ให้ความตระหนักรู้เรื่องแนวคิด BCG เพื่อความยั่งยืนกับกลุ่มเป้าหมายใน 5 ภูมิภาค
  - 4.1 อบรมเชิงปฏิบัติการและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการตามหลัก BCG สำหรับนักพัฒนา BCG (ธ.ค.65/ก.พ.66/เม.ย.66/ก.ค.66)
  - 4.2 นักพัฒนาถ่ายทอดองค์ความรู้ BCG สู่มือผู้ประกอบการตามแนวคิด BCG เพื่อความยั่งยืน (ธ.ค.65/มี.ค.66/พ.ค.66/ก.ค.66)
5. ประสานและติดตามการดำเนินงานโครงการ (พ.ย.65 - ส.ค.66)

## (17) โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

### หลักการและเหตุผล

ตามที่กระทรวงการคลัง โดยกรมบัญชีกลาง ได้ออกกฎกระทรวงกำหนดพัสดุและวิธีการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่รัฐต้องการส่งเสริมหรือสนับสนุน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2563 ผ่านการอนุมัติจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2563 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2563 และมีสาระสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) เข้าถึงการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) เป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลัก โดย สสว. ได้จัดเตรียมระบบทะเบียน SME เพื่อการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (THAI SME-GP) ให้ SME ได้เข้ามาลงทะเบียนกิจการและสินค้าหรือบริการ เพื่อจัดทำเป็นบัญชีรายชื่อตามที่ร่างกฎกระทรวงกำหนด เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐได้ค้นหาสินค้าเป็นโอกาสให้กับผู้ประกอบการได้รับสิทธิประโยชน์

จากมาตรการดังกล่าว คือ การกำหนดแต้มต่อด้านราคาเพื่อให้ SME ที่เสนอราคาสูงกว่าราคาต่ำสุดร้อยละ 10 สามารถเป็นผู้ชนะการแข่งขันได้ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้กับผู้ประกอบการ SME สามารถเข้าสู่ตลาดภาครัฐที่มีมูลค่ามากถึง 1.3 ล้านล้านบาทต่อปี ในปี 2564-2565 สว. ได้ทำการเผยแพร่มาตรการ THAI SME-GP แก่ SME และหน่วยงานภาครัฐ ได้รับทราบ รวมทั้งส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐขึ้น เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในการเข้าถึงระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐแก่ SME และหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งแนวโน้มโอกาสการเข้าถึงตลาดจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ และขั้นตอนกระบวนการต่างๆ รวมทั้งพัฒนาระดับ SME ให้เข้าสู่ตลาดจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและก่อให้เกิดมูลค่าเชิงพาณิชย์ได้ จากการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาพบว่ายังคงมีความจำเป็นที่ต้องสร้าง Demand จากภาครัฐ และสร้าง Supply ที่มีคุณภาพเข้าสู่ระบบ เพื่อเพิ่มโอกาสให้กับผู้ประกอบการ SME เป็นคู่ค้ากับภาครัฐและได้รับส่วนแบ่งตลาดที่มากขึ้น ดังนั้น สว. จึงจัดทำโครงการส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐขึ้นในปี 2566 ขึ้น เพื่อพัฒนาระดับผู้ประกอบการ SME และผลักดันเข้าสู่ตลาดภาครัฐมากขึ้น

### วัตถุประสงค์

1. สร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ แก่ MSME และหน่วยงานภาครัฐ
2. พัฒนาและผลักดัน MSME ให้สามารถเข้าถึงตลาดภาครัฐและเพิ่มโอกาสในการได้รับส่วนแบ่งตลาด
3. ยกระดับ MSME สู่การเป็นคู่ค้ากับองค์กรขนาดใหญ่ เพื่อเพิ่มโอกาสเข้าถึงตลาดภาครัฐ

### กลุ่มเป้าหมาย

MSME ทั่วไป, MSME ที่อยู่ในฐานข้อมูล SME-GP, SMEs มุ่งเป้า (สินค้าที่มีมูลค่าสูง เช่น กลุ่มชิ้นส่วนอากาศยาน กลุ่มเครื่องมือแพทย์), SMEs ที่มีความพร้อมขยายผลเข้าสู่ Supply Chain ของรายใหญ่

### ตัวชี้วัดผลผลิต

1. พัฒนา MSME ให้มีความพร้อมในการเข้าสู่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ 1,500 ราย
2. ยกระดับ MSME สู่การเป็นคู่ค้ากับองค์กรขนาดใหญ่ 100 ราย

### ตัวชี้วัดผลลัพธ์

MSME สามารถลดต้นทุน เพิ่มผลผลิต สร้างรายได้ หรือขยายการลงทุน ไม่น้อยกว่า 160 ล้านบาท

### แผนการดำเนินงาน

1. ประชุมชี้แจงและวางแผนการดำเนินโครงการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกและรับสมัครกลุ่มเป้าหมาย เข้าร่วมโครงการ (พ.ย. - ธ.ค.65)
2. พัฒนา MSME ให้มีความพร้อมในการเข้าสู่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ เพื่อเพิ่มโอกาสในการรับส่วนแบ่งทางการตลาด จำนวน 1,500 ราย (ธ.ค.65 - ก.ย.66)

3. ยกระดับ MSME สู่อุตสาหกรรมสู่การเป็นคู่ค้ากับองค์กรขนาดใหญ่ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าสู่ตลาดภาครัฐ จำนวน 100 ราย (ธ.ค.65 - ก.ย.66)
4. บริหารจัดการและกำกับติดตามการดำเนินโครงการ (พ.ย.65 - ส.ค.66)

## (18) โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS (Business Development Service)

### หลักการและเหตุผล

จากการที่ สว. ได้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการ MSME ผ่านระบบการให้บริการ สนับสนุนด้านการพัฒนาธุรกิจ ภายใต้โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS (Business Development Service) ในปี 2564-2565 มาอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ MSME สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจ สามารถพัฒนาระดับผลิตภาพและศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ และได้รับการพัฒนาที่ตรงตามความต้องการ สอดคล้องกับสภาพปัญหาของธุรกิจอย่างแท้จริงไปแล้ว กว่า 5,000 ราย คิดเป็นมูลค่าเศรษฐกิจกว่า 1,200 ล้านบาท รวมไปถึงมีการสร้างกลไกการสนับสนุนให้ผู้บริการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนสามารถมีบทบาทในการส่งเสริม MSME ได้มากขึ้น และมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการส่งเสริมและพัฒนา MSME ระหว่างกันอีกด้วย

ดังนั้นในปี 2566 สว. จึงเห็นควรให้การส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการ ผ่านกิจการส่งเสริมผู้ประกอบการแบบมุ่งเป้า Phase II ผ่านระบบ BDS เพื่อให้ผู้ประกอบการ MSME ได้รับประโยชน์จากการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาธุรกิจได้เพิ่มขึ้น โดยเน้นในกิจกรรมการส่งเสริมและสนับสนุนที่ยังมีความสำคัญเร่งด่วนใน 5 ด้านคือ ด้านการเพิ่มผลิตภาพและประสิทธิภาพธุรกิจ ด้านการพัฒนาและบริการจัดการธุรกิจ ด้านการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานสินค้าและบริการ ด้านการพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย และการตลาด และด้านการพัฒนาตลาดต่างประเทศ ซึ่งคาดว่าผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการจะสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ หรือลดต้นทุน หรือเพิ่มประสิทธิภาพ หรือสร้างโอกาสทางการค้า การลงทุน สร้างรายได้เพิ่มขึ้น หรือมีความพร้อมในด้านมาตรฐาน และคาดว่าจะสร้างให้เกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นได้ไม่ต่ำกว่า 200 ล้านบาท อีกด้วย

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ให้ได้รับโอกาสในการเข้าถึงบริการสนับสนุนด้านการพัฒนาธุรกิจ (Business Development Service : BDS) ของหน่วยงานบริการทางธุรกิจ (SME Service Provider) ทั้งภาครัฐ และเอกชนได้
2. เพื่อให้มีข้อมูลการให้บริการ SME ของหน่วยบริการทางธุรกิจ และสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งสร้างโอกาสในการส่งต่อการให้บริการ SME ระหว่างกัน
3. เพื่อให้มีข้อมูลการรับบริการของผู้ประกอบการ SME ที่สามารถนำไปวิเคราะห์แนวทางการพัฒนา และส่งเสริมได้ในอนาคต

## กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายทางตรง : ผู้ประกอบการ SME ที่เป็นนิติบุคคล หรือผู้ประกอบการ SME ที่จดทะเบียนกับหน่วยงานภาครัฐ เน้นสาขาธุรกิจที่มีความสำคัญของระบบเศรษฐกิจของประเทศ และมีความสำคัญเร่งด่วนในการส่งเสริมและสนับสนุน

กลุ่มเป้าหมายทางอ้อม : หน่วยงานบริการทางธุรกิจ (SME Service Provider) ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

## ตัวชี้วัดผลผลิต

1. ผู้ให้บริการทางธุรกิจ (SME Service Provider) ที่ได้รับการรับรองและขึ้นทะเบียนการให้บริการสนับสนุนด้านการพัฒนาธุรกิจ (BDS) กับ สสว. ไม่น้อยกว่า 30 หน่วยงาน
2. ผู้ประกอบการ SME ที่ใช้บริการระบบการให้บริการสนับสนุนด้านการพัฒนาธุรกิจ (BDS) ได้รับการพัฒนาธุรกิจจากผู้ให้บริการทางธุรกิจ ไม่น้อยกว่า 1,000 ราย
3. เครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนา SME ระหว่างหน่วยงาน และการสร้างโอกาสในการส่งต่อการให้บริการ SME ระหว่างกัน 1 เครือข่าย

## ตัวชี้วัดผลลัพธ์

ผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับการพัฒนาจากผู้ให้บริการทางธุรกิจ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ หรือลดต้นทุน หรือเพิ่มประสิทธิภาพ หรือสร้างโอกาสทางการค้าการลงทุน หรือมีความพร้อมในด้านมาตรฐาน ไม่น้อยกว่า 200 ล้านบาท

## แผนการดำเนินงาน

1. ประชุมเตรียมความพร้อมในการดำเนินโครงการร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการ SME ฯลฯ หรือประชุมเพื่อพิจารณาคำขอช่วยเหลือ หรือประชุมเพื่อรายงานความคืบหน้าในการดำเนินโครงการ (ต.ค.65/ส.ค.66)
2. รับสมัคร คัดเลือก และจัดกลุ่มผู้ให้บริการทางธุรกิจ (SME Service Provider) หรือจัดกิจกรรมเพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือ หรือยกระดับมาตรฐานผู้ให้บริการทางธุรกิจในการส่งเสริมและพัฒนาระบบการให้บริการสนับสนุนการพัฒนาธุรกิจ (BDS) ระหว่างหน่วยงาน (พ.ย.65 - ม.ค.66)
3. รับสมัคร คัดเลือก และจัดกลุ่มผู้ประกอบการ SME เพื่อขึ้นทะเบียนการให้บริการสนับสนุนด้านการพัฒนาธุรกิจ (BDS) (พ.ย.65 - พ.ค.66)
4. สนับสนุนการพัฒนาธุรกิจแก่ผู้ประกอบการ SME ผ่านการให้บริการของผู้ให้บริการสนับสนุนด้านการพัฒนาธุรกิจ (SME Service Provider) เช่น การเพิ่มผลิตภาพและประสิทธิภาพธุรกิจ การพัฒนาและบริหารจัดการธุรกิจ การพัฒนาคุณภาพ มาตรฐานสินค้าและบริการ การพัฒนาช่องทางการตลาด และการตลาดในประเทศและต่างประเทศ เป็นต้น (พ.ย.65 - ก.ค.66)

5. ตรวจสอบ ประเมินผลการให้บริการ หรือจัดระดับผู้ให้บริการ ติดตามผลการดำเนินงาน รวมทั้งพัฒนาระบบรายงานผลและวัดผลการพัฒนา SME เพื่อนำข้อมูลการรับบริการของผู้ประกอบการ SME ที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์การพัฒนาแนวทางการส่งเสริมในอนาคต (ก.ย.66)

6. ประสานและติดตามการดำเนินโครงการ (พ.ย.65 - ส.ค.66)

## (19) โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS (MSMR Recovery & Beyond)

### หลักการและเหตุผล

จากการที่ สสว. ได้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการ MSME ผ่านระบบการให้บริการ สนับสนุนด้านการพัฒนาธุรกิจ ภายใต้โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS (Business Development Service) ในปี 2564-2565 มาอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ MSME สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจ สามารถพัฒนาระดับผลิตภาพและศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ และได้รับการพัฒนาที่ตรงตามความต้องการ สอดคล้องกับสภาพปัญหาของธุรกิจอย่างแท้จริงไปแล้ว กว่า 5,000 ราย คิดเป็นมูลค่าเศรษฐกิจกว่า 1,200 ล้านบาท รวมไปถึงมีการสร้างกลไกการสนับสนุน ให้ผู้ประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนสามารถมีบทบาทในการส่งเสริม MSME ได้มากขึ้น และมีการสร้าง เครือข่ายความร่วมมือในการส่งเสริมและพัฒนา MSME ระหว่างกันอีกด้วย

ดังนั้นในปี 2566 นอกเหนือจากการส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS (Business Development Service) ในกลุ่มเดิมและแนวทางเดิม สสว. จึงเห็นควรให้ส่งเสริมและสนับสนุน ผู้ประกอบการในกลุ่มอื่น ๆ ซึ่งได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบอย่างรุนแรงต่อธุรกิจมาตั้งแต่ปี 2563 หรือผู้ประกอบการที่ต้องการปรับปรุงรูปแบบการดำเนิน ธุรกิจใหม่ เพื่อให้สามารถเข้าสู่เศรษฐกิจยุคใหม่ โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมและพัฒนาในการเพิ่มผลิตภาพและ ประสิทธิภาพธุรกิจ การพัฒนาและบริหารจัดการธุรกิจ การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสินค้าและบริการ การตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ และการส่งเสริมทางการค้า เพื่อช่วยเหลือ MSME ได้กลับมาเป็นที่รู้จักและส่งเสริมให้มีการขยายตลาดออกไปมากกว่าเดิม รวมไปถึงการเสริมทักษะความรู้ผ่านการจัดอบรม สัมมนา หรือ Workshop ให้แก่ MSME เพื่อให้ปรับตัวเข้าสู่ธุรกิจอนาคต เช่น การใช้ Digital Technology หรือการได้รับองค์ความรู้และทิศทางของธุรกิจในอนาคตภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ซึ่งจะกลายเป็น โรคประจำถิ่น หรือการเป็นผู้นำในโมเดลธุรกิจใหม่ BCG Economy เป็นต้น ซึ่งทาง สสว. คาดว่า MSME ที่เข้าร่วมโครงการจะสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ หรือลดต้นทุน หรือเพิ่มประสิทธิภาพ หรือสร้างโอกาสทางการค้าการลงทุน หรือมีความพร้อมในด้านมาตรฐาน และคาดว่าจะสร้างให้เกิดมูลค่า ทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นได้ไม่ต่ำกว่า 170 ล้านบาทอีกด้วย



### วัตถุประสงค์

1. Recharge ให้กับธุรกิจที่มีศักยภาพซึ่งต้องหยุดดำเนินการ ได้สามารถเริ่มดำเนินธุรกิจได้อีกครั้ง
2. Restructure ให้กับธุรกิจที่มีศักยภาพแต่ประสบปัญหา จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมบางเรื่อง เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้ใหม่
3. Reform ให้กับธุรกิจได้มีขีดความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น หรือปรับปรุงรูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่ และสามารถเข้าสู่เศรษฐกิจยุคใหม่ได้ทันที
4. Relaunch ให้กับสินค้าและบริการของ MSME ได้กลับมาเป็นที่รู้จักและส่งเสริมให้มีการขยายตลาดออกไปมากกว่าเดิม

### กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายทางตรง : ผู้ประกอบการ SME ที่เป็นนิติบุคคล หรือผู้ประกอบการ SME ที่จดทะเบียนกับหน่วยงานภาครัฐ เน้นสาขาธุรกิจที่มีความสำคัญของระบบเศรษฐกิจของประเทศ และมีความสำคัญเร่งด่วนในการส่งเสริมและสนับสนุน

กลุ่มเป้าหมายทางอ้อม : หน่วยงานบริการทางธุรกิจ (SME Service Provider) ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

### ตัวชี้วัดผลผลิต

1. สนับสนุนการพัฒนาธุรกิจแก่ผู้ประกอบการ SME ในการ Recharge, Restructure, Reform ผ่านการให้บริการของผู้ให้บริการทางธุรกิจ (SME Service Provider) เช่น การเพิ่มผลิตภาพและประสิทธิภาพธุรกิจ การพัฒนาและบริหารจัดการธุรกิจ การพัฒนาคุณภาพ มาตรฐานสินค้าและบริการ การพัฒนาช่องทาง การตลาด และการตลาดในประเทศและต่างประเทศ เป็นต้น 750 ราย
2. ผู้ประกอบการ SME ได้รับช่องทางในการส่งเสริมการค้า 200 ราย
3. มีผู้ได้รับการเสริมทักษะความรู้ของธุรกิจแห่งอนาคต 50 ราย

### ตัวชี้วัดผลลัพธ์

ผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับการพัฒนาจากผู้ให้บริการทางธุรกิจ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ หรือลดต้นทุน หรือเพิ่มประสิทธิภาพ หรือสร้างโอกาสทางการค้าการลงทุน หรือมีความพร้อมในด้านมาตรฐาน ไม่น้อยกว่า 170 ล้านบาท

## แผนการดำเนินงาน

1. ประชุมเตรียมความพร้อมในการดำเนินโครงการร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการ SME ฯลฯ หรือประชุมเพื่อพิจารณาคำขอช่วยเหลือ หรือประชุมเพื่อรายงานความคืบหน้าในการดำเนินโครงการ (ต.ค.65/ม.ค.66/พ.ค.66/ส.ค.66)
2. รับสมัคร คัดเลือก และจัดกลุ่มผู้ให้บริการทางธุรกิจ (SME Service Provider) หรือจัดกิจกรรมเพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ให้สอดคล้องกับความต้องการของ MSME ที่เข้าร่วมโครงการ (พ.ย.65/ธ.ค.65 - ม.ค.66)
3. รับสมัคร คัดเลือก จัดกลุ่มผู้ประกอบการ SME ให้ตรงกับผู้ให้บริการธุรกิจ (พ.ย.65 - พ.ค.66)
4. สนับสนุนการพัฒนาธุรกิจแก่ผู้ประกอบการ SME ในการ Recharge, Restructure, Reform ผ่านผู้ให้บริการทางธุรกิจ (SME Service Provider) เช่น การเพิ่มผลิตภาพและประสิทธิภาพธุรกิจ การพัฒนาและบริหารจัดการธุรกิจ การพัฒนาคุณภาพ มาตรฐานสินค้าและบริการ การพัฒนาช่องทางการตลาด และการตลาดในประเทศและต่างประเทศ เป็นต้น (พ.ย.65 - ก.ค.66)
5. ส่งเสริมการค้าเพื่อช่วยเหลือ MSME ในการ Relaunch สินค้าและบริการ เช่น การจัดนิทรรศการ การจัด Business Matching (ธ.ค.65 - ส.ค.66)
6. เสริมทักษะความรู้ของธุรกิจแห่งอนาคต เช่น การจัด Seminar : เสริมความรู้ เพิ่มขีดความสามารถ เช่น การใช้ Digital Technology หรือ Forum : สร้างวิสัยทัศน์ เช่น ธุรกิจ ทิศทาง ในอนาคตภายใต้ Covid-19 ที่จะเป็นโรคประจำถิ่น หรือ Symposium : ความหมาย การเข้าถึง โอกาส และการเป็นผู้นำ ในธุรกิจ BCG Economy (พ.ย.65 - ก.พ.66)
7. ประสานและติดตามการดำเนินโครงการ (พ.ย.65 - ส.ค.66)

## (20) โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS

### หลักการและเหตุผล

จากการที่ สสว. ได้ดำเนินโครงการยกระดับศักยภาพ SME โดยพัฒนาระบบผู้ให้บริการทางธุรกิจ (Service Provider) และโครงการพัฒนาระบบให้เอกชนสามารถเป็นหน่วยงานส่งเสริม MSME ในปี 2563 - 2564 เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาระบบนิเวศเพื่อรองรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่ ตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการสนับสนุนผู้ประกอบการยุคใหม่ให้สามารถพัฒนาตนเอง นวัตกรรม รวมถึงสินค้าและบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค และยังสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้ประกอบการ SME ได้อย่างทันท่วงทีและนำมาซึ่งการเพิ่มศักยภาพและความสามารถในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SME ให้สามารถแข่งขันได้ในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบัน ซึ่งการดำเนินงานโครงการดังกล่าว ถือเป็น การนำร่องการพัฒนาผู้ประกอบการในรูปแบบใหม่ที่ให้ผู้ประกอบการสามารถเลือกรับการพัฒนาได้ตรงกับความต้องการและตรงกับความเป็นจริงของธุรกิจผ่านแพลตฟอร์มที่สร้างขึ้นโดยเฉพาะ แตกต่างจากการพัฒนา

ผู้ประกอบการในรูปแบบเดิมที่อาศัยกลไกการส่งเสริมผ่านการสนับสนุนงบประมาณไปยังหน่วยบริการทางธุรกิจ (Service Provider)

โดยผลจากการดำเนินงานโดยการให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการ SME ผ่านระบบการให้บริการสนับสนุนด้านการพัฒนาธุรกิจ (Business Development Service : BDS) ในปี 2563 - 2564 ทำให้ SME สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจ สามารถพัฒนาและยกระดับผลผลิตภาพและศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ และได้รับการพัฒนาที่ตรงตามความต้องการ สอดคล้องกับสภาพปัจจุบันของธุรกิจอย่างแท้จริงไปแล้วกว่า 500 ราย คิดเป็นมูลค่าเศรษฐกิจกว่า 220 ล้านบาท รวมไปถึงมีการสร้างกลไกการสนับสนุนให้ผู้ให้บริการในภาคเอกชนสามารถมีบทบาทในการส่งเสริม SME ได้มากขึ้นอีกด้วย ดังนั้นในปี 2565 สสว. จึงเห็นควรให้การส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการผ่านโครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS อย่างต่อเนื่อง โดยยังคงเน้นกิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจ การยกระดับผลผลิตภาพและศักยภาพทางธุรกิจโดยมุ่งเน้นในด้านการยกระดับธุรกิจโดยการได้รับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ

ทั้งนี้ได้เพิ่มจำนวน SME ที่ได้รับประโยชน์ให้มีจำนวนมากขึ้น รวมทั้งเพิ่มปัจจัยเสริมในกระบวนการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการ การติดตามผลการดำเนินงาน และการพัฒนาระบบรายงานผลและวัดผล การพัฒนา SME เพื่อนำข้อมูลการรับบริการของผู้ประกอบการ SME ไปวิเคราะห์และปรับปรุงรูปแบบการพัฒนาการส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการในอนาคตได้อีกด้วย ทั้งนี้การดำเนินโครงการดังกล่าวเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของ สสว. ปี 2560 - 2565 ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมผู้ประกอบการให้เติบโตและก้าวสู่สากล กลยุทธ์ที่ 3.5 การส่งเสริมมุ่งเป้า และ Turn around

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ให้ได้รับโอกาสในการเข้าถึงการบริการสนับสนุนด้านการพัฒนาธุรกิจ (Business Development Service : BDS) ของหน่วยงานบริการทางธุรกิจ (SME Service Provider) ทั้งภาครัฐ และเอกชนได้โดยตรงและสอดคล้องกับความต้องการของแต่ละธุรกิจ
2. เพื่อให้มีข้อมูลการให้บริการ SME ของหน่วยบริการทางธุรกิจ และสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งสร้างโอกาสในการส่งต่อการให้บริการ SME ระหว่างกัน
3. เพื่อให้มีข้อมูลการรับบริการของผู้ประกอบการ SME ที่สามารถนำไปวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาและส่งเสริมได้ในอนาคต

### กลุ่มเป้าหมาย

#### กิจกรรมส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS

1. ผู้ประกอบการ SME ที่เป็นนิติบุคคล หรือผู้ประกอบการ SME ที่จดทะเบียนกับหน่วยงานภาครัฐ
2. หน่วยงานบริการทางธุรกิจ (SME Service Provider) ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน

### กิจกรรมช่วยเหลือผู้ประกอบการให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ (SME Restart) - BDS

1. ผู้ประกอบการ SME ที่เป็นนิติบุคคล หรือผู้ประกอบการ SME ที่จดทะเบียนกับหน่วยงานภาครัฐ เน้นสาขาธุรกิจท่องเที่ยว / ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม / ธุรกิจกลุ่ม BCG / ธุรกิจกลุ่ม New S-Curve เช่น กลุ่มชิ้นส่วนการบินและอากาศยาน กลุ่มเครื่องมือแพทย์ ฯลฯ เป็นต้น
2. ผู้ประกอบการ SME ที่เป็นนิติบุคคล หรือผู้ประกอบการ SME ที่จดทะเบียนกับหน่วยงานภาครัฐ สาขาอื่นๆ
3. หน่วยงานบริการทางธุรกิจ (SME Service Provider) ทั้งภาครัฐ และเอกชน

### ตัวชี้วัดผลผลิต

#### กิจกรรมส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS

1. หน่วยบริการทางธุรกิจ (SME Service Provider) ที่ได้รับการรับรองและขึ้นทะเบียนผ่านระบบการให้บริการสนับสนุนด้านการพัฒนาธุรกิจ (BDS) 15 หน่วยงาน
2. ผู้ประกอบการ SME ที่ใช้ระบบการให้บริการสนับสนุนด้านการพัฒนาธุรกิจ (BDS) ได้รับการพัฒนาธุรกิจจากหน่วยบริการทางธุรกิจไม่น้อยกว่า 200 ราย
3. เครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนา SME ระหว่างหน่วยงาน และการสร้างโอกาสในการส่งต่อการให้บริการ SME ระหว่างกัน 1 เครือข่าย

#### กิจกรรมช่วยเหลือผู้ประกอบการให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ (SME Restart) - BDS

1. หน่วยบริการทางธุรกิจ (SME Service Provider) ที่ได้รับการรับรองและขึ้นทะเบียนผ่านระบบการให้บริการสนับสนุนด้านการพัฒนาธุรกิจ (BDS) 40 หน่วยงาน
2. ผู้ประกอบการ SME ที่ใช้บริการระบบการให้บริการสนับสนุนด้านการพัฒนาธุรกิจ (BDS) ได้รับการพัฒนาธุรกิจจากหน่วยบริการทางธุรกิจไม่น้อยกว่า 5,524 ราย
3. เครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนา SME ระหว่างหน่วยงาน และการสร้างโอกาสในการส่งต่อการให้บริการ SME ระหว่างกัน 1 เครือข่าย

### ตัวชี้วัดผลลัพธ์

#### กิจกรรมส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS

ผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับการพัฒนาจากหน่วยบริการทางธุรกิจ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ หรือลดต้นทุน หรือเพิ่มประสิทธิภาพ หรือสร้างโอกาสทางการค้าการลงทุน หรือมีความพร้อมในด้านมาตรฐานไม่น้อยกว่า 120 ล้านบาท

#### กิจกรรมช่วยเหลือผู้ประกอบการให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ (SME Restart) - BDS

ผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับการพัฒนาจากหน่วยบริการทางธุรกิจ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ หรือลดต้นทุน หรือเพิ่มประสิทธิภาพ หรือสร้างโอกาสทางการค้าการลงทุน หรือมีความพร้อมในด้านมาตรฐานไม่น้อยกว่า 1,285.002 ล้านบาท

## แผนการดำเนินงาน

### กิจกรรมส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS

1. ประชุมเตรียมความพร้อมในการดำเนินโครงการร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการ SME ฯลฯ หรือประชุมเพื่อพิจารณาคำขอช่วยเหลือ หรือประชุมเพื่อรายงานความคืบหน้าในการดำเนินโครงการ (ต.ค.65/ม.ค.66/พ.ค.66)
2. จัดทำเกณฑ์ รับสมัคร คัดเลือก และจัดกลุ่มหน่วยบริการทางธุรกิจ (SME Service Provider) หรือจัดกิจกรรมเพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการส่งเสริมและพัฒนาระบบการให้บริการสนับสนุนด้านการพัฒนาธุรกิจ (BDS) ระหว่างหน่วยงาน (พ.ย.65 - ม.ค.66)
3. จัดทำเกณฑ์ รับสมัคร คัดเลือก และจัดกลุ่มผู้ประกอบการ SME เพื่อขึ้นทะเบียนระบบการให้บริการสนับสนุนด้านการพัฒนาธุรกิจ (BDS) (พ.ย.65 - มี.ค.66)
4. สนับสนุนการพัฒนาธุรกิจแก่ผู้ประกอบการ SME ผ่านการให้บริการของหน่วยบริการทางธุรกิจ (SME Service Provider) เช่น อบรมพัฒนาธุรกิจ หรือการขยายโอกาสทางการตลาด หรือการตรวจวิเคราะห์ในห้องปฏิบัติการ หรือการทดสอบและตรวจรับรองมาตรฐาน ฯลฯ เป็นต้น (พ.ย.65 - ส.ค.66)
5. ตรวจสอบ ประเมินผลการให้บริการ ติดตามผลการดำเนินงาน รวมทั้งพัฒนาระบบรายงานผลและวัดผลการพัฒนา SME เพื่อนำข้อมูลการรับบริการของผู้ประกอบการ SME ที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์การพัฒนาแนวทางการส่งเสริมในอนาคต (ก.ย.66)
6. ประสาน บริหาร และกำกับการดำเนินโครงการ (พ.ย.65 - ส.ค.66)

### กิจกรรมช่วยเหลือผู้ประกอบการให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ (SME Restart) – BDS

1. ประชุมเตรียมความพร้อมในการดำเนินโครงการร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการ SME ฯลฯ หรือประชุมเพื่อพิจารณาคำขอช่วยเหลือ หรือประชุมเพื่อรายงานความคืบหน้าในการดำเนินโครงการ (ต.ค.65/ม.ค.66)
2. รับสมัคร คัดเลือก และจัดกลุ่มหน่วยบริการทางธุรกิจ (SME Service Provider) หรือจัดกิจกรรมเพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการส่งเสริมและพัฒนาระบบการให้บริการสนับสนุนด้านการพัฒนาธุรกิจ (BDS) ระหว่างหน่วยงาน (พ.ย.65 - ม.ค.66)
3. รับสมัคร คัดเลือก และจัดกลุ่มผู้ประกอบการ SME เพื่อขึ้นทะเบียนระบบการให้บริการสนับสนุนด้านการพัฒนาธุรกิจ (BDS) (พ.ย.65 - มี.ค.66)
4. สนับสนุนการพัฒนาธุรกิจแก่ผู้ประกอบการ SME ผ่านการให้บริการของหน่วยบริการทางธุรกิจ (SME Service Provider) เช่น อบรมพัฒนาธุรกิจ หรือการขยายโอกาสทางการตลาด หรือการตรวจวิเคราะห์ในห้องปฏิบัติการ หรือการทดสอบและตรวจรับรองมาตรฐาน ฯลฯ เป็นต้น (พ.ย.65 - ส.ค.66)
5. ตรวจสอบ ประเมินผลการให้บริการ ติดตามผลการดำเนินงาน รวมทั้งพัฒนาระบบรายงานผลและวัดผลการพัฒนา SME เพื่อนำข้อมูลการรับบริการของผู้ประกอบการ SME ที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์การพัฒนาแนวทางการส่งเสริมในอนาคต (ก.ย.66)

## 6. ประสาน บริหาร และกำกับการดำเนินโครงการ (พ.ย.65 - ส.ค.66)

**หมายเหตุ :** โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS เป็นโครงการที่ขยายระยะเวลาเป้าหมายของโครงการ มาจากปีงบประมาณ 2565 โดยที่คณะกรรมการบริหาร สสว. ในการประชุมครั้งที่ 9/2565 เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2565 อนุมัติการขยายระยะเวลาเป้าหมายของโครงการ ส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS ปี 2565 มาบรรจุในปี 2566 เป็นสิ้นสุด 30 กันยายน 2566

### (21) โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ

#### หลักการและเหตุผล

มูลนิธิพระดาบส เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อสนองพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 เมื่อปี 2518 ที่พระราชทานว่า “ขณะนี้ยังมีบุคคลอีกเป็นจำนวนมากที่มีความตั้งใจจริง และมีศรัทธาในการขวนขวายหาความรู้เป็นวิชาชีพใส่ตน แต่ประสบปัญหาไม่มีความรู้พื้นฐาน และไม่มีทุนทรัพย์เพียงพอที่จะเข้าศึกษาต่อในสถาบันการศึกษา หากมีช่องทางช่วยเหลือบุคคลเหล่านี้ให้มีความรู้วิชาชีพที่เขาปรารถนาย่อมเป็นประโยชน์ต่อสังคมประเทศชาติ” โดยได้พระราชทานแนวทางการจัดการเรียนการสอน โดยให้การประสิทธิ์ประสาทวิชาของครูบาอาจารย์ตามโบราณกาล ดังเช่น พระดาบส มาเป็นต้นแบบ จากแนวพระราชดำริขั้นต้น จึงได้มีการทดลองเปิดหลักสูตรช่างไฟฟ้าวิทยุขึ้นใน ปี พ.ศ. 2519 ต่อมาเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2532 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ดำเนินการจดทะเบียนเป็นโรงเรียนผู้ใหญ่พระดาบส สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน ต่อมาเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2533 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ดำเนินการจดทะเบียนจัดตั้งเป็นมูลนิธิพระดาบสขึ้น ปัจจุบันการเรียนการสอนของมูลนิธิพระดาบส มีหลักสูตรดังนี้คือ หลักสูตรประจำ 1 ปี เป็นหลักสูตรของโรงเรียนพระดาบส เมื่อจบแล้วได้รับพระราชทาน ประกาศนียบัตรพระดาบส มีสิทธิ์ในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานขั้นที่ 1 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และหลักสูตรวิชาชีพพระยะสั้น ซึ่งเป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นให้สามารถนำไปประกอบอาชีพได้โดยตรง สำหรับ โครงการลูกพระดาบส สมุทรปราการตามพระราชดำริ ได้มีการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ อาทิ การปลูกผัก ไฮโดรponิกส์ การปลูกกล้วยไม้ การเลี้ยงปลา การเพาะเห็ด การแปรรูปอาหาร การแปรรูปสมุนไพร การผลิตไบโอดีเซล ฯลฯ

สำนักงานส่งเสริมรัฐวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ร่วมกับมูลนิธิพระดาบส ได้เล็งเห็น ความสำคัญในการสร้างงานสร้างอาชีพให้กับคนในชุมชนท้องถิ่น และการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากให้ยั่งยืน ตามนโยบายรัฐบาลได้ตั้งเป้าหมายของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ “ประเทศไทย 4.0” โดยเน้นการขับเคลื่อน 5 กลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมายให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ภายในระยะเวลา 3-5 ปีข้างหน้า เป็นการเปลี่ยน “ปัญหาและความท้าทาย” ให้เป็น “ศักยภาพและโอกาส” ในการสร้างความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนให้กับประเทศอย่างเป็นรูปธรรม โดยทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจ ของประเทศที่ก้าวเข้าสู่โมเดล “ประเทศไทย 4.0” นี้ มีแนวคิดประการหนึ่งที่สำคัญคือ การสร้างความเข้มแข็ง จากภายใน ซึ่งมีกลไกขับเคลื่อนหลัก 3 ประการ ได้แก่ การยกระดับนวัตกรรมทุกภาคส่วนในประเทศ

การสร้างสังคมที่มีจิตวิญญาณของความเป็นผู้ประกอบการ และการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและเครือข่าย ดังนั้น สสว. และมูลนิธิพระดาบสจึงได้จัดทำ “โครงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ” ในปี 2566 ขึ้น เพื่อฝึกอบรมวิชาชีพทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ และอบรมความรู้ในการประกอบธุรกิจ ระบบบริหารจัดการ และการเขียนแผนธุรกิจให้กับผู้ขาดโอกาส ศิษย์พระดาบสผู้ประกอบการ และผู้สนใจทั่วไป รวมทั้งกลุ่มนักเรียน นิสิต นักศึกษา ซึ่งถือเป็นทรัพยากรบุคคลรุ่นใหม่ที่มีความรู้ความสามารถ และเป็นกำลังสำคัญในการที่จะพัฒนาให้มีศักยภาพในการก้าวไปสู่การเป็นผู้ประกอบการตามนโยบาย “ประเทศไทย 4.0” ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายเร่งด่วน 12 ข้อ ของรัฐบาล มาตรการเศรษฐกิจเพื่อรองรับความผันผวนของเศรษฐกิจโลกด้านการส่งเสริมผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมให้สามารถประกอบอาชีพได้อย่างยั่งยืนตามแนวพระราชดำริ หากได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนที่สอดคล้องกับความสามารถเฉพาะด้านที่ตนเองมีอยู่ รวมทั้งการต่อยอดองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยี การบริหารจัดการ การผลิตและการตลาด ซึ่งนำไปสู่การสร้างงานสร้างอาชีพให้กับชุมชนและท้องถิ่น และเป็นส่วนสำคัญต่อการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากได้อย่างยั่งยืน อีกทั้งมูลนิธิพระดาบสยังสามารถสนองพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดด้วย

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมและสร้างความเป็นผู้ประกอบการให้กับกลุ่มเป้าหมายให้ได้รับความรู้ทางวิชาชีพและความรู้เบื้องต้นในการประกอบธุรกิจ เพื่อวางรากฐานในการพัฒนาให้เป็นผู้ประกอบการ
2. เพื่อเพิ่มทักษะวิชาชีพทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติให้สามารถประกอบอาชีพได้อย่างยั่งยืนตามแนวพระราชดำริ
3. เพื่อให้เกิดการสร้างงานสร้างอาชีพให้กับชุมชนและท้องถิ่น และนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากในระดับชุมชนให้มีความเข้มแข็ง

### กลุ่มเป้าหมาย

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

### ตัวชี้วัดผลผลิต

ผู้เข้าร่วมโครงการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในการเป็นผู้ประกอบการ SMEs 230 ราย

### ตัวชี้วัดผลลัพธ์

ผู้ผ่านการอบรมสามารถนำความรู้ไปประกอบวิชาชีพ สร้างรายได้ให้ผู้ประกอบการไม่น้อยกว่า 6 ล้านบาท

## แผนการดำเนินงาน

1. ประชุมหน่วยงานเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินโครงการ (พ.ย.65)
2. ประชุมเพื่อจัดทำกรอบหลักสูตรการฝึกอบรม (พ.ย.65)
3. ฝึกอบรมวิชาชีพภาคทฤษฎีและปฏิบัติ และอบรมให้ความรู้ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจและการเขียนแผนธุรกิจ (พ.ย.65 - พ.ค.66)
4. พัฒนาศักยภาพให้กับผู้เข้าร่วมโครงการโดยการศึกษาดูงานเพื่อเรียนรู้จากธุรกิจต้นแบบ (ก.พ. - ส.ค.66)
5. ประสานและติดตามการดำเนินโครงการ (พ.ย.65 - ส.ค.66)

## (22) โครงการระบบวินิจฉัย 360 องศาเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ระบบของภาครัฐ (SME Formalization)

### หลักการและเหตุผล

จากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศอย่างมาก ปัญหาการว่างงานของคนรุ่นใหม่ การถูกเลิกจ้าง จากสภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวในช่วงที่ผ่านมา ถึงแม้จากรายงานภาวะสังคมไทยของสำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติปี 2564 ระบุว่าอัตราการจ้างงานเพิ่มขึ้นและอัตราการว่างงานปรับตัวดีขึ้นจากช่วงเดียวกันของปี 2563 ซึ่งเป็นช่วงที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 อย่างรุนแรงก็ตาม แต่วิกฤตครั้งนี้ได้สร้างการเปลี่ยนแปลงสำคัญหลายอย่างให้แก่โครงสร้างสังคม พฤติกรรมของผู้คนที่เปลี่ยนแปลงไป ธุรกิจหลายประเภทไม่สามารถแข่งขันหรืออยู่รอดได้หากยังยึดติดกับโมเดลธุรกิจรูปแบบเดิม สถานการณ์โควิดที่ผ่านมานี้มีผู้ประกอบการรายใหม่เกิดขึ้นจำนวนมากหลายช่วงอายุ ทั้งแบบเริ่มต้นธุรกิจแบบตั้งใจอยากเป็นเจ้าของกิจการเพราะไม่ต้องการเป็นมนุษย์เงินเดือน และการเริ่มต้นธุรกิจแบบมีความจำเป็น ตกงาน ขาดความแน่นอนในหน้าที่การงาน จึงขาดความรู้ ประสบการณ์ในการทำธุรกิจและที่ปรึกษาในการแนะนำแนวทางในการวางแผนธุรกิจ จึงทำให้หลายธุรกิจที่เริ่มต้นไม่ดี ต้องล้มเลิกกิจการไป

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) จึงจัดทำโครงการระบบวินิจฉัย 360 องศาเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ระบบของภาครัฐ (SME Formalization) เป็นการพัฒนากลไกในการช่วยเหลือผู้ประกอบการระยะเริ่มต้นธุรกิจ และบุคคลทั่วไปที่มีความสนใจให้เป็นผู้ประกอบการให้เข้มแข็งเติบโตเตรียมความพร้อมเข้าสู่ระบบของภาครัฐ โดยปรับกระบวนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไปหลังวิกฤติโควิด 19 ด้วยรูปแบบออนไลน์ ซึ่ง สสว. จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการสามารถนัดหมายเวลาผ่านระบบออนไลน์ตามความเหมาะสม เช่น Line Official Account เป็นต้น และรับคำวินิจฉัยผู้ประกอบการแบบ 360 องศาผ่านระบบออนไลน์ตามความเหมาะสม เช่น Zoom Conferencing อันจะทำให้ผู้รับบริการจะสามารถเข้ารับบริการจาก สสว. ได้อย่างทั่วถึงทั้งประเทศ



## วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนากลไกยกระดับศักยภาพของผู้ประกอบการระยะเริ่มต้นเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ระบบของภาครัฐ (SME Formalization)
2. เพื่อวินิจฉัยสภาพแวดล้อมของธุรกิจเบื้องต้นในรูปแบบออนไลน์ เช่น ด้านการตลาด ผลิตภัณฑ์ การบริหารจัดการ การกระบวนการผลิต/บริการ เป็นต้น

## กลุ่มเป้าหมาย

- กลุ่มเป้าหมายทางตรง : ผู้ประกอบการระยะเริ่มต้นธุรกิจ  
กลุ่มเป้าหมายทางอ้อม : บุคคลทั่วไปที่มีความสนใจเป็นผู้ประกอบการ

## ตัวชี้วัดผลผลิต

ผู้เข้ารับการวินิจฉัยธุรกิจ 360 องค์กร 1,000 ราย

## ตัวชี้วัดผลลัพธ์

ผู้ได้รับการยกระดับศักยภาพเพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่ระบบของภาครัฐ 1,000 ราย

## แผนการดำเนินงาน

1. ประสาน วางแผน สนับสนุน การดำเนินงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (พ.ย.65 - ธ.ค.65)
2. จัดทำระบบอำนวยความสะดวกเพื่อใช้ในการนัดหมายเวลาเพื่อเข้ารับคำวินิจฉัย 360 องค์กร (ธ.ค.65)
3. วินิจฉัยธุรกิจของผู้ประกอบการ 360 องค์กรเพื่อตรวจสอบสภาพแวดล้อมของธุรกิจในเบื้องต้น เช่น ด้านการตลาด ผลิตภัณฑ์ การบริหารจัดการ การกระบวนการผลิต/บริการ เพื่อนำไปสู่การยกระดับธุรกิจให้เตรียมพร้อมเข้าสู่ระบบของภาครัฐ ผ่าน ระบบออนไลน์ (ZOOM) (ธ.ค.65 - ส.ค.66)
4. ประสานและติดตามการดำเนินโครงการ (พ.ย.65 - ส.ค.66)

## (23) งานพัฒนาสิทธิประโยชน์และผลักดันให้เกิดขึ้นจริงเพื่อการประกอบการ

### หลักการและเหตุผล

จากสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไปทั่วโลก รวมถึงระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยด้วย ผู้ประกอบการได้รับผลกระทบจากมาตรการต่าง ๆ เพื่อป้องกันการระบาดของโรคโควิด 19 เช่น การปิดกิจการ การลดพนักงาน การลดขนาดกิจการ เป็นต้น ภายใต้อาณัติการดังกล่าว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าไปช่วยเหลือให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ในยุค New Normal และ Next Normal

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ สสว. ได้เล็งเห็นปัญหาดังกล่าว จึงได้ดำเนินงานพัฒนาสิทธิประโยชน์เพื่อการประกอบการให้กับผู้ประกอบการที่ขึ้นทะเบียนผู้รับบริการภาครัฐ เพื่อเป็นการลดต้นทุนในการประกอบการ เสริมสร้างความเข้มแข็งในการประกอบธุรกิจ และพัฒนาการให้บริการผู้ประกอบการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสิทธิประโยชน์เพื่อการประกอบการจากหน่วยงานภาคเอกชน อาทิ ด้านการตลาด ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านโลจิสติกส์ เป็นต้น ถือเป็นกลไกหนึ่งในการส่งเสริมผู้ประกอบการให้สามารถปรับตัวเข้าสู่ธุรกิจยุคใหม่ รวมถึงเมื่อผู้ประกอบการเข้ามาใช้สิทธิประโยชน์เพื่อการประกอบการแล้วจะทำให้รับทราบถึงข้อมูลของผู้ประกอบการที่เข้ามาสู่ระบบการส่งเสริมอีกด้วย

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาสิทธิประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบการให้กับผู้ประกอบการ
2. เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการประกอบธุรกิจให้กับผู้ประกอบการ
3. เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลสิทธิประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบการจากหน่วยงานภาคเอกชนกับผู้ประกอบการ

### กลุ่มเป้าหมาย

1. ผู้ประกอบการ MSME
2. หน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม MSME

### ตัวชี้วัดผลผลิต

จำนวนผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากสิทธิประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบการไม่น้อยกว่า 500 ราย

### ตัวชี้วัดผลลัพธ์

เกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจจากการใช้สิทธิประโยชน์ 7 ล้านบาท

### แผนการดำเนินงาน

1. ประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือเกี่ยวกับการพัฒนาสิทธิประโยชน์เพื่อการประกอบการ (พ.ย. - ธ.ค.65/ม.ค.66/มี.ค.66/พ.ค.66)
2. พัฒนาสิทธิประโยชน์ร่วมกับหน่วยงานภาคเอกชน เพื่อเป็นการลดต้นทุนให้ผู้ประกอบการ และเผยแพร่ให้ผู้ประกอบการเข้าใช้สิทธิประโยชน์ (พ.ย.65 - ส.ค.66)
3. ลงนามความร่วมมือกับหน่วยงานเอกชน และประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ (พ.ย. - ธ.ค.65/ก.พ.66/เม.ย.66/มิ.ย.66)
4. ประสานและติดตามการดำเนินงาน (พ.ย.65 - ส.ค.66)

## (24) โครงการพัฒนาความร่วมมือภาครัฐเพื่อสร้างสิทธิประโยชน์ให้แก่ SME

### หลักการและเหตุผล

สถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไปทั่วโลก รวมถึงระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง ผู้ประกอบการได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคโควิด 19 ในวงกว้าง เช่น การปิดกิจการ การลดพนักงาน การลดขนาดกิจการ เป็นต้น ภายใต้สภาวะการณ์ดังกล่าว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าไปช่วยเหลือให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ในยุค New Normal และ Next Normal ซึ่งรัฐบาลได้มีการออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือและบรรเทาผลกระทบจากภาวะการณ์ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังไม่ครอบคลุมกับจำนวนของผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบ

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ สสว. จึงได้ดำเนินโครงการพัฒนาความร่วมมือภาครัฐเพื่อสร้างสิทธิประโยชน์ให้แก่ SME โดยประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อสร้างสิทธิประโยชน์ที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจในภาวะปัจจุบันให้กับผู้ประกอบการ ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา สสว. มีโครงการสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีช่องทางในการจำหน่ายสินค้าด้วยรูปแบบ Digital Marketing Platform ทั้งแบบทั่วไปไม่ยุ่งยาก เช่น ช่องทาง Social Media ประเภท Facebook, Line, Youtube etc. และแบบช่องทางการค้าแบบทางการซึ่งมีเงื่อนไขและซับซ้อนมากขึ้น เช่น Lazada, Shopee, JD Central, Inwshop etc. รวมแล้วไม่น้อยกว่า 3,000 ราย ในการเสนอของบประมาณเพื่อดำเนินการครั้งนี้ จึงมุ่งเน้นที่จะต่อยอดให้กับผู้ประกอบการที่เคยเข้าร่วมเหล่านั้นผ่านความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่มีความเชี่ยวชาญในการทำการตลาดออนไลน์ เพื่อพัฒนาผู้ประกอบการให้มีศักยภาพสูงขึ้นตามความต้องการ และความพร้อมของผู้ประกอบการแต่ละราย สำหรับกิจกรรมที่ใช้ประกอบการเสนอของบประมาณครั้งนี้ มีกรอบการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเข้าสู่ยุค Next Normal เป็นกรอบหรือแนวทางในการจัดทำกิจกรรมไว้เป็นหลัก โดยเล็งเห็นว่า หากผู้ประกอบการที่เคยผ่านเข้าร่วมโครงการเหล่านี้ไม่ได้รับการพัฒนาต่อยอดแล้ว มีโอกาสและความเป็นไปได้สูงที่ผู้ประกอบการเหล่านั้นจะไม่สามารถก้าวข้ามผ่านไปสู่ยุค Next Normal ได้ และจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจที่กำลังมาถึงครั้งทางแล้วให้เสียหายได้

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ในการสร้างสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ประกอบการ
2. เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันให้ผู้ประกอบการให้สูงขึ้น
3. เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการตลาด หรือ ยกกระดับเพิ่มประสิทธิภาพ หรือลดต้นทุน หรือสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งทุน

### กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายทางตรง : MSME

### ตัวชี้วัดผลผลิต

ผู้ประกอบการที่รับสิทธิประโยชน์จากภาครัฐ ด้านการเพิ่มศักยภาพ หรือด้านการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน หรือ เพิ่มผลิตภาพทางการผลิต/บริการ หรือ ด้านการยกระดับการประกอบการ หรือ เพิ่มประสิทธิภาพ หรือ ลดต้นทุน หรือ ได้รับการสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งทุน 730 ราย

### ตัวชี้วัดผลลัพธ์

ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการมีรายได้ 57 ล้านบาท

### แผนการดำเนินงาน

1. ประชุมหารือความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการสร้างสิทธิประโยชน์ให้กับผู้ประกอบการ เช่น การเพิ่มศักยภาพ/ความเชื่อมั่นให้กับสินค้า การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การยกระดับผู้ประกอบการไปสู่ตลาดสากล เป็นต้น (พ.ย.65)
2. เผยแพร่รับสมัครและคัดเลือกผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการ (พ.ย.65)
3. สิทธิประโยชน์ด้านการเพิ่มศักยภาพทางการตลาด และ/หรือ ความเชื่อมั่นให้กับสินค้าผู้ประกอบการเพื่อความยั่งยืน (เช่น การเข้าสู่ตลาด Premium หรือตลาดที่มีมูลค่าสูง หรือตลาดเฉพาะกลุ่มทั้งในประเทศ และ/หรือ ต่างประเทศ หรือการเพิ่มศักยภาพด้วยการเข้าสู่ International Marketing Platform เช่น Alibaba หรือ Amazon หรือการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น) (ธ.ค.65 - ม.ค.66)
4. สิทธิประโยชน์ด้านการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และ/หรือ เพิ่มผลิตภาพทางการผลิต/บริการ ให้สูงขึ้น (เช่น การปรับจาก Outbound Marketing มาเป็น Inbound Marketing หรือการใช้ระบบหรือโปรแกรมวิเคราะห์และประมวลผลมาใช้เพื่อวางแผนธุรกิจหรือแผนการตลาดหรือกำหนดกลุ่มเป้าหมาย หรือ การนำข้อมูลและหรือธุรกรรมดิจิทัลมาใช้กับธุรกิจ เช่น การทำ Data Mining ฯลฯ หรือ การใช้เครื่องมือดิจิทัลต่าง ๆ เช่น Google Analytics, Google Ads, Canva, Persona เป็นต้น) (ธ.ค.65 - มี.ค.66)
5. สิทธิประโยชน์ด้านการยกระดับผู้ประกอบการ และ/หรือ ลดต้นทุนไปสู่หรือเข้าสู่ตลาดสากล เช่น Virtual Store Virtual Marketplace หรือตลาดอื่น ๆ เพื่อเป็นต้นแบบในการก้าวเข้าสู่ Next Normal (ก.พ. - ก.ย.66)
6. ประสาน กำกับ และติดตามการดำเนินโครงการ (ธ.ค.65 - ก.ย.66)

## (25) โครงการประกวด MSME National Awards

### หลักการและเหตุผล

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่มีบทบาทหน้าที่และภาคีในการให้การช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนผู้ประกอบการ MSME ของประเทศ ได้จัดกิจกรรมการประกวดรางวัลเพื่อผู้ประกอบการ SME โดยใช้ชื่อว่า “รางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ” หรือ “SME National Awards” ขึ้น โดยได้ดำเนินการมาแล้ว 15 ครั้ง เริ่มครั้งแรกในปี 2549 โดยได้รับความร่วมมือจากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ด้วยการนำแนวทางของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award – TQA) มาปรับใช้เป็นเกณฑ์พิจารณาตัดสินธุรกิจที่เข้าประกวด เพื่อมอบรางวัลให้กับกลุ่มธุรกิจ SME ที่มีประสิทธิภาพและมีความสามารถในการบริหารจัดการอย่างมีมาตรฐาน ซึ่งการจัดประกวดดังกล่าวมีความคาดหวังให้เป็นเวทีกลางในการคัดเลือกผู้ประกอบการ SME ในภาคธุรกิจต่าง ๆ ที่มีศักยภาพ หรือมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เข้าสู่การประกวด เพื่อส่งเสริมให้เกิดการสร้างมาตรฐาน/คุณภาพ กระตุ้นให้ผู้ประกอบการ SME เกิดแรงจูงใจ เกิดการปรับปรุงพัฒนาธุรกิจให้มีมาตรฐานมากขึ้นสู่ระดับสากล ซึ่งการจัดประกวดที่ผ่านมาประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี มี SME จำนวนมากให้ความสนใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรม ต่อมาในปี 2565 สสว. ได้เล็งเห็นว่าธุรกิจขนาด Micro มีความสำคัญต่อการเติบโตของระบบเศรษฐกิจมากขึ้น

ดังนั้น ในปี 2565 สสว. จึงได้ทำการเพิ่มเติม ธุรกิจขนาด Micro เข้ามาอยู่ในการประกวดรางวัล โดยได้ปรับเปลี่ยนชื่อการประกวดรางวัลเป็น “รางวัลสุดยอด MSME แห่งชาติ” สำหรับผู้ประกอบการ MSME ที่ดำเนินธุรกิจตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป โดยมีกลุ่มธุรกิจ SME ที่เป็นเป้าหมายใน 4 ภาคอุตสาหกรรมหลัก 24 กลุ่มธุรกิจย่อย สำหรับเกณฑ์การพิจารณาตัดสินนั้น จะอ้างอิงแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงภาคอุตสาหกรรม (มอก. 9999) และเกณฑ์การตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award – TQA) มาปรับใช้ เพื่อให้การพิจารณาต่าง ๆ มีความเหมาะสมและตรงกับวัตถุประสงค์ของโครงการ สำหรับปี 2566 สสว. ได้จัดให้มีการประกวดรางวัล MSME National Awards อย่างต่อเนื่องเป็นครั้งที่ 16 เพื่อสร้างมาตรฐานการบริหารจัดการให้กับผู้ประกอบการ SMEs ของไทย โดยการดำเนินโครงการในปี 2566 ได้เพิ่มเติมกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมโครงการเพื่อประกวดรางวัล ได้แก่ MSME Provincial Champion Awards และได้เพิ่มเติมกิจกรรมต่อยอดธุรกิจให้กับผู้ประกอบการที่ได้รับรางวัล MSME National Awards และ MSME Provincial Champion Awards เพื่อเตรียมพร้อม หรือ เพิ่มโอกาสทางการค้า ในระดับประเทศหรือในระดับสากล และการต่อยอดให้กับผู้ประกอบการที่มีศักยภาพสูง ได้เข้าสู่การพัฒนายกระดับตามความต้องการภายใต้โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS ของ สสว. และเป็นการสร้างต้นแบบให้เป็นแบบอย่างสำหรับผู้ประกอบการ MSME รายอื่น ๆ ให้มีการปรับปรุงวิธีการดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของธุรกิจตนเอง โดยผู้ประกอบการที่ได้รับรางวัลตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันสามารถนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการพิจารณาให้คะแนนไปปรับปรุงประสิทธิภาพ

ในการบริหารจัดการธุรกิจให้ดีขึ้น สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับธนาคารที่ขอสินเชื่อถึงความสามารถในการบริหารจัดการและดำเนินธุรกิจ นำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการพิจารณาให้คะแนนไปปรับปรุงทำการตลาด การผลิต/บริการ รวมถึงกระบวนการผลิต/บริการต่าง ๆ การปรับปรุงพัฒนาระบบ เครื่องมือในการดำเนินธุรกิจให้ได้มาตรฐานที่ดีขึ้น การได้รับการยอมรับเรื่องชื่อเสียงบริษัท/กิจการ ยี่ห้อ และตราสินค้าที่สูงขึ้นได้

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อสรรหา MEME ที่มีความสามารถในการดำเนินกิจการอย่างมีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานที่ดี มีความโปร่งใส และมีธรรมาภิบาล
2. เพื่อสร้างต้นแบบให้เป็นแบบอย่างสำหรับผู้ประกอบการ MSME รายอื่น ๆ ให้มีการปรับปรุงวิธีการดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของธุรกิจตนเอง
3. เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ และกระตุ้นให้ผู้ประกอบการ MSME ตื่นตัวและตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจให้มีความเติบโตและเข้มแข็ง สามารถแข่งขันได้ทั้งระดับประเทศและระดับโลก

### กลุ่มเป้าหมาย

MSMEs ทั่วประเทศ ทั้งขนาดกลางและขนาดย่อมที่อยู่ในกลุ่มภาคการผลิต ภาคการบริการ ภาคการค้าส่งหรือค้าปลีก และภาคธุรกิจเกษตร

### ตัวชี้วัดผลผลิต

1. ผู้ประกอบการ MSME ในภาคธุรกิจเป้าหมาย ได้รับการตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้น ไม่น้อยกว่า 1,108 ราย
2. ผู้ประกอบการที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือก MSME National Awards และ MSME Provincial Champion Awards รวมไม่น้อยกว่า 117 ราย
3. ผู้ประกอบการที่เข้ารับการพัฒนาและยกระดับสู่มาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจ ไม่น้อยกว่า 300 กิจการ และ 800 ราย
4. ผู้ประกอบการเข้าเยี่ยมชมองค์กรที่มีวิธีปฏิบัติที่ดี เพื่อให้เห็นตัวอย่างจริงจากองค์กร รวมทั้งการบริหารจัดการข้อมูล การบริหารกระบวนการต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม และได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับองค์กรตัวอย่าง 200 ราย
5. งานประกาศผลและมอบรางวัล MSME National Awards และ MSME Provincial Champion Awards 1 งาน

## ตัวชี้วัดผลลัพธ์

มีแบบอย่างที่มีมาตรฐานในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการ MSME ไม่น้อยกว่า 60 ราย

### แผนการดำเนินงาน

1. การรับสมัครผู้ประกอบการที่สนใจเข้าร่วมโครงการ MSME National Awards (พ.ย.65 - ม.ค.66)
2. การประกวด MSME National Awards และ MSME Provincial Champion Awards (พ.ย.65 - ม.ค.66)
3. การพัฒนาและเสริมสร้างเพื่อยกระดับผู้ประกอบการสู่มาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจ
  - 3.1 จัดอบรมมาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจ แลกเปลี่ยน Good Practices กับ บริษัทที่ได้รับรางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ (MSME National Awards) และการประเมินตนเอง (Self Assessment) ให้กับผู้แทนกิจการ สำหรับกลุ่ม MSME National Awards (พ.ย.65 - มี.ค.66)
  - 3.2 จัดอบรมมาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจ แลกเปลี่ยน Good Practices กับ ผู้ที่ได้รับรางวัล Provincial Champion Awards หรือรางวัลสุดยอด SME แห่งชาติ (MSME National Awards) และการประเมินตนเอง (Self Assessment) ให้กับผู้แทนกิจการ สำหรับกลุ่ม MSME Provincial Champion Awards (ธ.ค.65 - มี.ค.66)
  - 3.3 เสริมสร้างมาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจให้ผู้ประกอบการกลุ่ม MSME National Awards โดยผู้ประกอบการจัดทำแผนการพัฒนางานองค์กรตามมาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจ และแลกเปลี่ยนแนวทางการพัฒนางานองค์กร รวมถึงการให้คำแนะนำเพิ่มเติมจากที่ปรึกษา (ธ.ค.65 - เม.ย.66)
  - 3.4 เสริมสร้างมาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจให้ผู้ประกอบการกลุ่ม MSME Provincial Champion Awards โดยผู้ประกอบการจัดทำแผนการพัฒนางานองค์กรตามมาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจ และแลกเปลี่ยนแนวทางการพัฒนางานองค์กร รวมถึงการให้คำแนะนำเพิ่มเติมจากที่ปรึกษา (เม.ย.66 - พ.ค.66)
4. การเข้าเยี่ยมชมองค์กร เพื่อให้เห็นตัวอย่างจริง
  - 4.1 การเข้าเยี่ยมชมองค์กร เพื่อให้เห็นตัวอย่างจริง ให้กับผู้ประกอบการกลุ่ม MSME National Awards (พ.ค.65 - ก.ค.66)
  - 4.2 การเข้าเยี่ยมชมองค์กร เพื่อให้เห็นตัวอย่างจริง ให้กับผู้ประกอบการกลุ่ม MSME Provincial Champion Awards (มิ.ย. - ก.ค.66)
5. งานประกาศผลและมอบรางวัล MSME National Awards (40 รางวัล) และ MSME Provincial Champion Awards (77 รางวัล) (ส.ค.66)
6. การต่อยอดทางธุรกิจให้ผู้ประกอบการที่ได้รับรางวัล MSME National Awards และ MSME Provincial Champion Awards เพื่อเตรียมความพร้อม หรือเพิ่มโอกาสทางการค้า ในระดับประเทศ หรือระดับสากล

- ผู้ประกอบการกลุ่ม MSME National Awards และ MSME Provincial Champion Awards ทุกรายได้รางวัล (Awards) จะได้รับสิทธิ (ตามความสมัครใจ) เพื่อเข้าสู่การส่งเสริมจากโครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS ในปีงบประมาณถัดไป โดยเป็นไปตามเงื่อนไขที่โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS ในปีนั้นๆ กำหนดไว้ (ก.ย.66)

7. ประสานและติดตามการดำเนินโครงการ (ธ.ค.65/ก.พ.66/เม.ย. - ก.ย.66)

## (26) โครงการพัฒนาและยกระดับคลัสเตอร์ต้นแบบสู่ความเป็นเลิศ

### หลักการและเหตุผล

การส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตามร่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) หมายความว่า 7 SMEs วิสาหกิจชุมชนและวิสาหกิจเพื่อสังคมเติบโตอย่างต่อเนื่องยั่งยืน และร่างแผนการส่งเสริม SME ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566-2570) รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและขับเคลื่อนประเทศด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) และสอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (Covid-19) ที่เกิดขึ้น เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายสู่ภาคปฏิบัติเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) จึงได้ดำเนินการสนับสนุนและพัฒนาคลัสเตอร์มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2560 - 2565 เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการเฉพาะกลุ่มซึ่งมีความต้องการความช่วยเหลือที่แตกต่างกัน และจำเป็นต้องมีแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาเฉพาะสำหรับ SME แต่ละกลุ่ม สร้างกลุ่มหรือคลัสเตอร์ทำให้เกิดความเข้มแข็งและอยู่รอดได้ ต่อมาได้ยกระดับการพัฒนาคลัสเตอร์ให้ไปสู่การเป็นคลัสเตอร์ต้นแบบ (Idol) เนื่องจากเห็นถึงความสำคัญของการสร้างและการพัฒนาคลัสเตอร์ของผู้ประกอบการ SME ที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและเป็นที่ต้องการของตลาด สร้างความเชื่อมโยงกันระหว่างผู้ประกอบการ ตลอดจนกระบวนการตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ หรือตั้งแต่เริ่มต้นไปจนถึงการแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์และสามารถจัดจำหน่ายได้ทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงเชื่อมโยงให้ SME เข้าสู่ห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจขนาดใหญ่ โดยในปี 2566 กระบวนการพัฒนาดังกล่าวจะเน้นการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาเป็นแนวทางหลัก สอดรับกับนโยบายการวางรากฐานระบบเศรษฐกิจสู่อนาคตในการสร้างผู้ประกอบการยุคใหม่ โดยยกระดับพื้นฐานผู้ประกอบการจากฐานรากไปสู่ผู้ประกอบการ SME ยุคใหม่ตามแนวทาง กลุ่มเป้าหมาย และทิศทางแผนงาน ให้สอดคล้องกับแผนการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนของประเทศต่อไป



## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคลัสเตอร์รูปแบบต่างๆ ให้สามารถพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศ
2. เพื่อส่งเสริมและพัฒนาคลัสเตอร์ให้สามารถยกระดับเป็นคลัสเตอร์ต้นแบบ
3. เพื่อส่งเสริมการนำประโยชน์จากการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้

## กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายทางตรง : ผู้ประกอบการ SME ในคลัสเตอร์เป้าหมาย ที่ส่งผลกระทบต่อมูลค่าทางเศรษฐกิจหรือทางสังคม ทั้งต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ เช่น กลุ่มธุรกิจเกษตร กลุ่มธุรกิจสุขภาพ รวมถึงการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และกลุ่มเศรษฐกิจสร้างสรรค์ เป็นต้น

กลุ่มเป้าหมายทางอ้อม : (1) หน่วยงานดำเนินการพัฒนาและส่งเสริมคลัสเตอร์ (2) หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุน SMEs

## ตัวชี้วัดผลผลิต

1. รายงานการศึกษาและวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคลัสเตอร์รูปแบบต่างๆ 1 เรื่อง
2. คลัสเตอร์ที่เข้ารับการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ 3 คลัสเตอร์

## ตัวชี้วัดผลลัพธ์

เกิดคลัสเตอร์ต้นแบบ 3 คลัสเตอร์

## แผนการดำเนินงาน

1. ศึกษาแนวทางการส่งเสริมคลัสเตอร์ในกลุ่มอุตสาหกรรมต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ พร้อมวิเคราะห์กลไกการพัฒนาศักยภาพคลัสเตอร์ในประเทศ และเสนอแนะคลัสเตอร์สู่ความเป็นเลิศ

1.1 ศึกษาแนวทางการส่งเสริมคลัสเตอร์ในกลุ่มอุตสาหกรรมต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ พร้อมวิเคราะห์กลไกการพัฒนาศักยภาพคลัสเตอร์ในประเทศ (ส.ค.66)

1.2 สัมมนาเผยแพร่ผลการศึกษาและเสนอแนะคลัสเตอร์สู่ความเป็นเลิศ (ส.ค.66)

2. คัดเลือกคลัสเตอร์ที่มีโอกาสพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ (พ.ย.66)

3. ส่งเสริมและต่อยอดการพัฒนาคลัสเตอร์ที่ได้รับการคัดเลือก เพื่อยกระดับเป็นคลัสเตอร์ต้นแบบ พร้อมสรุปผลการพัฒนา

3.1 พัฒนาศักยภาพเชิงลึกให้กับผู้ประกอบการในคลัสเตอร์ต้นแบบ โดยการนำเทคโนโลยี นวัตกรรม และงานวิจัยมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์และบริการ (ธ.ค.65/มี.ค.66/มิ.ย.66)

3.2 พัฒนาระบบกลางของคลัสเตอร์ต้นแบบ เพื่อให้คลัสเตอร์สามารถใช้ประโยชน์จากระบบร่วมกัน อาทิ - ระบบตลาดกลางของคลัสเตอร์และจัดทำเครือข่ายด้านการตลาดร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐและเอกชน ทั้งตลาดออนไลน์และตลาดออฟไลน์ รวมไปถึงการสร้างนวัตกรรมทางการตลาด - ระบบ Data Sharing เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลแต่ละคลัสเตอร์ และพัฒนา CDA เพื่อให้สามารถดูแลระบบ

data Sharing ของคลัสเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ - ระบบจัดการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจของคลัสเตอร์ (Cluster Resource Planning) หรือระบบอื่นที่คลัสเตอร์สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกัน (ธ.ค.65/มี.ค.66)

4. ประสานและติดตามการดำเนินโครงการ (ต.ค. - พ.ย.65/มี.ค.65 - ก.ย.66)

## (27) งานสนับสนุนและวางแผนองค์กร

### หลักการและเหตุผล

ตามที่สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการของ สสว. ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) และแผนปฏิบัติการของ สสว. ปี 2567 เพื่อใช้เป็นกรอบในการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โดยมีการทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปี ทุกๆ ปี ปัจจุบัน รัฐบาลมีนโยบายให้การส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นวาระแห่งชาติ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องทบทวนประเด็นต่างๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล กรอบแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนการส่งเสริม SME ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 - 2570) และมีการจัดทำงบประมาณตามยุทธศาสตร์การพัฒนาผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ดังนั้น สสว. จึงต้องยกระดับการบริหารจัดการองค์กรและผลักดันให้การดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การคำนึงถึงปัจจัยเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร ตลอดจนการติดตามเร่งรัดเบิกจ่ายงบประมาณ ซึ่งเป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรที่ดี และเป็นตัวชี้วัดของกรมบัญชีกลางที่มีการประเมินกองทุนและเงินหมุนเวียน เป็นประจำทุกปีนั้น ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานสอดคล้องกับแนวทางที่ได้รับจากนโยบายรัฐบาล ทิศทางการพัฒนาประเทศ และคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานจึงเห็นควร จัดให้มีการดำเนินงานสนับสนุนและวางแผนองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานในภาพรวมขององค์กร สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป ในการส่งเสริม สนับสนุนผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการประกอบธุรกิจอย่างยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อทบทวนจัดทำแผนปฏิบัติการของ สสว. ประจำปีและระยะยาวให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารประเทศ และปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนไป อันจะส่งผลให้การดำเนินงานด้านการบริหารสำนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดของสำนักงานฯ อย่างเป็นระบบ และใช้ในการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อติดตามเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายเงินและมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี
4. เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานมีการคำนึงถึงความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น และ ส่งผลกระทบต่อให้การดำเนินงานของ สสว. ไม่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

### กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายทางตรง : ผู้บริหารและพนักงาน สสว.

กลุ่มเป้าหมายทางอ้อม : หน่วยงานภายนอกและผู้ประกอบการ

### ตัวชี้วัดผลผลิต

1. แผนปฏิบัติการของ สสว. (ระยะยาวและระยะสั้น) 1 เรื่อง
2. ระบบ KPI องค์กร 1 ระบบ
3. ระบบจัดทำงบประมาณ 1 ระบบ
4. ติดตามเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณ 4 รายงาน
5. แผนการบริหารความเสี่ยง ประจำปี 1 เรื่อง
6. ระบบบริหารความเสี่ยง 1 ระบบ

### ตัวชี้วัดผลลัพธ์

1. ผู้บริหารนำแผนปฏิบัติการของ สสว. ไปใช้เป็นทิศทางในการดำเนินงานสำนักงาน ร้อยละ 95
2. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ KPI องค์กร ร้อยละ 75
3. ผู้บริหารสามารถบริหารจัดการงบประมาณเป็นไปตามมาตรการของรัฐ ร้อยละ 80
4. ร้อยละการดำเนินงานได้ตามแผนการบริหารความเสี่ยง ประจำปี ร้อยละ 75

### แผนการดำเนินงาน

1. วางแผนองค์กร
    - 1.1 ศึกษา/วิเคราะห์/ประชุมเชิงปฏิบัติการ/ระดมความคิดเห็น/นำเสนอแผนฯ
    - 1.2 เผยแพร่แผนปฏิบัติการระยะยาวและประจำปีของ สสว.
  2. พัฒนาระบบ KPI องค์กร
  3. ทบทวนจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง
    - 3.1 การศึกษา/จัดทำแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรอย่างยั่งยืน
    - 3.2 จัดทำแผนและติดตามการบริหารความเสี่ยงประจำปี
    - 3.3 เผยแพร่แผนบริหารความเสี่ยงประจำปี
  4. ระบบบริหารความเสี่ยง
  5. ระบบจัดทำงบประมาณ
  6. จัดทำงบประมาณและติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ
  7. ประสานและติดตามการดำเนินงาน
- (ต.ค.65 - ก.ย.66)

## (28) งานยกระดับศักยภาพการบริหารจัดการองค์กรให้มีสมรรถนะสูงตามเกณฑ์ PMQA 4.0

### หลักการและเหตุผล

สสว. เป็นหน่วยงานของรัฐที่ให้ความสำคัญกับนโยบาย "ไทยแลนด์ 4.0" และต้องการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพร้อมยกระดับการบริหารจัดการองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์สามารถดำเนินการกิจตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งองค์กร ในปีงบประมาณ 2564 ที่ผ่านมา สสว. ได้ดำเนินการงานพัฒนาองค์กรตามแนวทาง PMQA 4.0 ผ่านกลไกการขับเคลื่อนของคณะกรรมการหมวดทั้ง 7 หมวด ส่งผลให้ผู้บริหารและพนักงาน ตระหนักถึงประโยชน์ ความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรตามแนวทาง PMQA 4.0 เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม การดำเนินงานในปีงบประมาณ 2565 สสว. มีแผนการพัฒนาองค์กรตามแนวทาง PMQA 4.0 ประกอบด้วย 9 แผนงาน ได้แก่ (1) แผนการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร (2) แผนสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (3) แผนการยกระดับ สสว. สู่อุตสาหกรรมดิจิทัล (4) แผนการสร้างความรู้ความผูกพันของบุคลากร (5) แผนยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สสว. (6) แผนการส่งเสริมเครือข่ายภาคประชาชนและภาคท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ สสว. (7) แผนการลดต้นทุน (8) แผนการพัฒนาบุคลากรรองรับทักษะ ความรู้ในศตวรรษที่ 21 และตามเกณฑ์ PMQA 4.0 และ (9) แผนการยกระดับระบบการจัดการความรู้สู่ระดับองค์กร ซึ่งทั้ง 9 แผนงานนี้ จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้ สสว. สามารถพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและสมรรถนะสูงขึ้นตามแนวทาง PMQA 4.0 ได้

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การนำแผนพัฒนาองค์กรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของแต่ละแผนงานย่อย
2. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม
3. เพื่อผลักดันให้ผลคะแนนการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 สูงขึ้นจากการประเมินปีงบประมาณ 2565
4. เพื่อจัดทำแผนพัฒนาองค์กร ตามเกณฑ์การประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

### กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายทางตรง : ผู้บริหารและพนักงาน สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม  
กลุ่มเป้าหมายทางอ้อม : หน่วยงานภายนอก ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม  
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ตัวชี้วัดผลผลิต

1. รายงานผลการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ (PMQA) 4.0 1 เรื่อง
2. แผนพัฒนาองค์กรตามแนวทาง PMQA 4.0 1 เรื่อง
3. รายงานผลการพัฒนายกระดับศักยภาพองค์กร 3 เรื่อง

### ตัวชี้วัดผลลัพธ์

1. สว. มีการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรตามแนว PMQA 4.0 ร้อยละ 80
2. กำหนดระดับคะแนน หมวด 1-7 แต่ละหมวด ต้องได้คะแนนเพิ่มขึ้นร้อยละ 10
3. ระดับความพึงพอใจต่อการพัฒนายกระดับศักยภาพองค์กร ร้อยละ 80

### แผนการดำเนินงาน

1. ศึกษา วิเคราะห์ ทบทวนปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 1.1 จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อวิเคราะห์ ทบทวนประเด็นที่เป็นช่องว่างในการพัฒนายกระดับองค์กรสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง
    - 1.2 ผลการวิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุงพัฒนายกระดับศักยภาพการบริหารจัดการองค์กร
2. พัฒนายกระดับศักยภาพองค์กรตามแนว PMQA 4.0
  - 2.1 จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการภายใต้การมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร เพื่อพัฒนาศักยภาพกระบวนการคิด และแนวการทำงาน ที่ส่งเสริมศักยภาพองค์กรสมรรถนะสูงตามแนวทาง PMQA 4.0 (เช่น การสร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบอโงะ)
    - 2.2 จัดประชุมทบทวนความคืบหน้าการพัฒนายกระดับศักยภาพองค์กร และจัดทำรายงานผลการพัฒนา
3. วิเคราะห์ผลการดำเนินงานและจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR)
  - 3.1 จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อวิเคราะห์ ทบทวน ผลการดำเนินงานรายหมวดทั้ง 7 หมวด สำหรับเตรียมความพร้อมในการประเมินผลตนเอง
  - 3.2 จัดประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่สำคัญต่อการบรรลุตัวชี้วัด PMQA 4.0 ในภาพรวม (เช่น เรื่องการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เรื่องความเปิดกว้างและเชื่อมโยง)
  - 3.3 จัดประชุมเพื่อจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR) ตามกรอบการประเมิน PMQA 4.0

#### 4. จัดทำแผนพัฒนาองค์กร สร้างองค์ความรู้ตามแนว PMQA 4.0

- ประชุมกำหนดแนวทางการจัดการความรู้และการเรียนรู้ระดับองค์กร ตามแนว PMQA 4.0

4.2 ประชุมเชิงปฏิบัติการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาองค์กร ค้นหาสาเหตุแนวทางแก้ไข ร่วมกันสร้างองค์ความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้

4.3 ประชุมระดมสมองเพื่อจัดทำแผนพัฒนาองค์กร

#### 5. ประสานและติดตามการดำเนินงาน

(ต.ค.65 - ก.ย.66)

### (29) งานพัฒนาบุคลากรเพื่อท้าทายและรับมือกับความเปลี่ยนแปลง

#### หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันสำนักงานฯ ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล โดยกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนยุทธศาสตร์องค์กร ปี 2566 ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Organization) มีความสามารถในการสร้างสรรค์และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนำไปปรับใช้ในกระบวนการดำเนินงานและบูรณาการความเชื่อมโยงในทุกภาคส่วนเพื่อสนับสนุนและพัฒนาทักษะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการเข้าสู่ตลาดทั้งในประเทศและตลาดต่างประเทศ งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งในการบริหารทรัพยากรบุคคลภายในองค์กร ให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยนำความรู้ความสามารถไปใช้สนับสนุนส่งเสริมให้ผู้ประกอบการสามารถพัฒนาวัตกรรมสินค้าและบริการที่หลากหลาย ก้าวทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และรองรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่ตามนโยบายรัฐบาล รวมถึงภารกิจและบทบาทขององค์กร โดยสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ตระหนักถึงความสำคัญในการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ เพื่อนำไปส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนา SME ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลที่มีมาตรการทางเศรษฐกิจเพื่อรองรับความผันผวนของเศรษฐกิจโลก การวางรากฐานระบบเศรษฐกิจของประเทศสู่อนาคต และการพัฒนาระบบการให้บริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง รวมถึงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้มีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์กร ซึ่งจะสร้างให้เกิดความสามัคคี ทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่เข้มแข็งเพื่อร่วมผลักดันและวางรากฐานระบบเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวม

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำผลจากการศึกษาไปดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
2. พัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน สว. ให้มีทักษะด้านดิจิทัลที่เหมาะสม ในการดำเนินบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในบริบทของการปรับเปลี่ยนเป็น Digital Organization

3. เพื่อการบริหารบุคลากรที่มีผู้มีความรู้สูง (Talent) และเตรียมความพร้อมสำหรับผู้สืบทอดตำแหน่งผู้บริหารในระดับต่างๆ เพื่อสร้างผลงานและความสำเร็จให้แก่องค์กรได้อย่างต่อเนื่อง
4. เพิ่มปรับบทบาท ทักษะบริหารงาน เพิ่มขีดความสามารถของพนักงานกลุ่ม Policy Maker ให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ช่วยในการขับเคลื่อนองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน
5. เพิ่มการตระหนักรู้และจิตวิญญาณการบริการสาธารณะ โดยยึดถือความเสมอภาค ความต่อเนื่อง มีระบบแนวคิดที่ดี มีจิตวิญญาณที่จะช่วยบริการสาธารณะ โดยสังคมไม่ต้องเรียกร้อง
6. พัฒนากลไกและเสริมสร้างศักยภาพที่จำเป็นด้าน Hard & Soft Skill อย่างต่อเนื่อง

### กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายทางตรง : พนักงาน สว.

กลุ่มเป้าหมายทางอ้อม : กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการบนระบบ/platform ของ สว.

### ตัวชี้วัดผลผลิต

1. แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล 1 แผน
2. การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและการปรับเปลี่ยนทัศนคติ (Digital Skill & Mindset Development)
  - จำนวนพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมทักษะและทัศนคติด้านดิจิทัล (Digital Skill & Mindset) 190 ราย
3. การเพิ่มพูนศักยภาพตามตำแหน่งงานแต่ละบุคคล (Hard skills) 138 ราย
  - 3.1 การพัฒนาผู้มีความรู้สูง (Talent) ปีละ 5% หรือ 10 คน และผู้สืบทอดตำแหน่ง 5 ตำแหน่งที่สำคัญ จำนวน 10 คน ตามแผนพัฒนาที่กำหนด
  - 3.2 จำนวนบุคลากรที่ได้รับเลือกทำการพัฒนาบทบาท Policy Maker
  - 3.3 การเพิ่มพูนศักยภาพตามตำแหน่งงานแต่ละบุคคล (Hard skill)
4. การเสริมสร้างศักยภาพของพนักงาน (Soft skills) 245 ราย
  - 4.1 จำนวนบุคลากรที่ได้รับการอบรมจิตวิญญาณการบริการสาธารณะ
  - 4.2 การเสริมสร้างศักยภาพของพนักงาน (Soft skill)
5. การพัฒนากลไกและเสริมสร้างศักยภาพที่จำเป็นด้าน Hard & Soft Skill ที่ต่อเนื่อง 3 งาน/กิจกรรม
6. การพัฒนาพนักงานให้ทุนการศึกษาระดับปริญญาโท/ทุนฝึกอบรม 2 ทุน

### ตัวชี้วัดผลลัพธ์

1. เครื่องมือ/Application มาใช้ในหน่วยงานตนเอง เพื่อใช้ในการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการ
- 2 เครื่องมือ
  2. ผู้มีศักยภาพสูง (Talent) และ ผู้สืบทอดตำแหน่ง ได้รับการอบรมตามแผนพัฒนาที่กำหนด (IDP) ร้อยละ 90
  3. จำนวน กลไก (Mechanism) ที่สร้างเพื่อขับเคลื่อนนโยบายส่งเสริม SME ในบทบาท Policy Maker และ นำไปใช้ได้จริง 2 กลไกต่อปี
  4. จำนวนบุคลากร สสว. ที่เข้าร่วมกิจกรรมบริการสาธารณะ (Volunteer) ร้อยละ 50

### แผนการดำเนินงาน

1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
2. การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและการปรับเปลี่ยนทัศนคติ (Digital Skill & Mindset Development)
3. การเพิ่มพูนศักยภาพตามตำแหน่งงานแต่ละบุคคล (Hard skills)
4. การเสริมสร้างศักยภาพของพนักงาน (Soft skills)
5. การพัฒนากลไกและเสริมสร้างศักยภาพที่จำเป็นด้าน Hard & Soft Skill ที่ต่อเนื่อง
6. การพัฒนาพนักงานให้ทุนการศึกษาระดับปริญญาโท/ทุนฝึกอบรม
7. ประสานและติดตามการดำเนินงาน  
(ต.ค.65 - ก.ย.66)

### (30) งานศึกษากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ให้ทันสถานการณ์และเอื้อต่อการปฏิบัติงาน สสว.

เป็นงานที่มีระบุไว้ในแผนปฏิบัติการของ สสว. ประจำปี 2566 แต่ไม่มีการใช้งบประมาณในการดำเนินงาน จึงไม่มีรายละเอียดโครงการ (สสว.100)

### (31) งานพัฒนาศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### หลักการและเหตุผล

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีภารกิจในการจัดทำและพัฒนาองค์ความรู้ และฐานข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการเสนอแนะนโยบายและการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งการเสริมสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ ตามเป้าหมายแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (ปี 2561-2580) ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน มีความมุ่งหมายในการพัฒนาเศรษฐกิจบนพื้นฐานผู้ประกอบการยุคใหม่ ประกอบด้วยการสร้างผู้ประกอบการอัจฉริยะ การสร้างโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงิน การตลาด การเข้าถึงข้อมูล และการปรับบทบาทและโอกาสการเข้าถึงบริการภาครัฐนั้น



สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีภารกิจในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จึงจำเป็นต้องทำการเสริมสร้างระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ รองรับการทำงานเป็นหน่วยงานรัฐบาลดิจิทัล โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ พัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลและบริหารจัดการระบบภายในสำนักงาน เพื่อสนับสนุนต่อระบบนิเวศในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่สำหรับ MSME โดยการจัดทำแผนแม่บทสารสนเทศและแผนปฏิบัติการสารสนเทศ ส่งเสริมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในกระบวนการทำงานในทุกกระดับ เพื่อความรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากรและลดมลภาวะให้กับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรและบุคลากร เป็นงานสำคัญที่จะสามารถสนับสนุนการบริหารจัดการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีแนวทางที่สำคัญในการดำเนินการแต่ละด้านคือ 1) แผนปฏิบัติการดิจิทัลของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งต้องดำเนินการทบทวนทุกๆ ปี เพื่อการบูรณาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับกลยุทธ์และนโยบายของสำนักงาน ทั้งนี้ ควรได้มีการสำรวจและอัปเดตสถานการณ์ด้านดิจิทัลในแต่ละด้านที่ถูกกำหนดไว้ในกรอบแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ สสว. เช่น ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศของสำนักงาน การบริหารฐานข้อมูล ศักยภาพด้านดิจิทัลของผู้ประกอบการ SME ศักยภาพด้านดิจิทัลของบุคลากรใน สสว. เพื่อการกำหนดแผนปฏิบัติการประจำปีที่เหมาะสม 2) ด้านการบำรุงรักษาและพัฒนา ระบบสารสนเทศของสำนักงานฯ อันได้แก่ - เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ ของสำนักงาน ซึ่งจำเป็นต้องมีการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอให้พร้อมในการใช้งาน โดยการจัดให้มีการดูแลเชิงป้องกันและการซ่อมแซมหรือแก้ไขปัญหาอันอาจจะเกิดขึ้น และเมื่อปี 2565 สำนักงานฯ ได้เพิ่มจำนวนบุคลากรครบตามอัตรา จึงมีความจำเป็นต้องจัดหาครุภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) ด้านการป้องกันภัยคุกคามและความปลอดภัยต่อระบบสารสนเทศ จะต้องมีการจัดการให้มีโปรแกรม เพื่อความปลอดภัยต่างๆ โดยการต่ออายุหรือจัดซื้อใหม่ เช่น การป้องกันไวรัส การป้องกันการคุกคาม Firewall เป็นต้น 4) ด้านการมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระบบบริการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ Secure Drive ที่ให้บริการรับส่ง หนังสือนัด จัดเก็บเอกสารเพื่อส่งต่อ สั่งการและลงนามในเอกสาร หรือส่งเข้าระบบหนังสือเวียนที่มีการลงนาม รับทราบ ผ่านระบบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงเอกสาร และข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มีความปลอดภัยของข้อมูล และสามารถตรวจสอบที่มาที่ไปของระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้ 5) ด้านการนำเทคโนโลยี Virtualization เข้ามาช่วยปรับปรุงระบบ PC ของ สสว. โดยแทนที่จะต้องซื้อ Hardware ที่มีประสิทธิภาพสูงมาใช้งานเป็น PC แต่ละเครื่องสำหรับผู้ใช้งานแต่ละคน ผู้ใช้งานแต่ละคนต่างก็ไม่ได้ใช้งาน Hardware เหล่านั้นอย่างเต็มประสิทธิภาพเต็มที่ตลอดเวลา VDI ได้นำแนวคิดของการทำ Consolidation เหมือนกับที่ทำกับ Server (Server Consolidation)

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ระบบสารสนเทศและเครือข่ายของสำนักงาน สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการทำงานของฝ่ายต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ระบบสารสนเทศของสำนักงานมีความมั่นคงปลอดภัย ลดผลกระทบจากสถานการณ์ด้านความมั่นคง
3. เพื่อเป็นศูนย์เฝ้าระวังเตือนภัยทางไซเบอร์ รวมทั้งเป็นศูนย์ให้รายงานผลข้อมูล Big data
4. เพื่อปรับเปลี่ยนครุภัณฑ์สำนักงานฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

### กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายทางตรง : ผู้บริหารและพนักงาน สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม  
 กลุ่มเป้าหมายทางอ้อม : หน่วยงานภายนอกและผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

### ตัวชี้วัดผลผลิต

การพัฒนาศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานอย่างต่อเนื่อง 1 ระบบ

### ตัวชี้วัดผลลัพธ์

ความเสถียรของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงาน ร้อยละ 80

### แผนการดำเนินงาน

1. ต่ออายุ Software Anti-virus และจัดซื้อหรือต่ออายุซอฟต์แวร์อื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงาน
2. ระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ Secure Drive
3. บำรุงรักษาระบบและเครื่องคอมพิวเตอร์อุปกรณ์ต่อพ่วงสำนักงานฯ
4. ปรับเปลี่ยนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ของสำนักงานฯ
5. เช่าสิทธิการใช้งานพร้อมบริการบำรุงรักษาระบบ Virtual Desktop Infrastructure (VDI)
6. เอกสารลิขสิทธิ์การต่ออายุ Software ของอุปกรณ์ป้องกันเครือข่าย (ระบบ Firewall)
7. การมีศูนย์เฝ้าระวังเตือนภัยทางไซเบอร์และรายงานผลข้อมูล Bigdata ระบบ War Room  
 - จัดทำศูนย์เฝ้าระวังเตือนภัยทางไซเบอร์และรายงานผลข้อมูล Bigdata ระบบ War Room
8. ประสานและติดตามการดำเนินงาน  
 (ต.ค.65 - ก.ย.66)

## (32) งานเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและนโยบายของรัฐ

### หลักการและเหตุผล

จากการที่รัฐบาลภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้ให้ความสำคัญกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) โดยยกระดับให้เป็นวาระแห่งชาติ ที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องร่วมกันส่งเสริม สนับสนุน และให้ความช่วยเหลือ SME ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนประมาณ 3 ล้านกิจการ เป็นร้อยละ 99.7 ของจำนวนวิสาหกิจทั่วประเทศ ก่อให้เกิดการจ้างงานจำนวน 11.74 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 80.4 ของการจ้างงานรวมของประเทศ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจกว่า 5.56 ล้านล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 41.1 ของ GDP ประเทศ โดย SME เป็นกลไกเชื่อมโยงกิจกรรมทางเศรษฐกิจทั้งในทุกระดับธุรกิจ และเป็นฐานรากสำคัญของระบบเศรษฐกิจไทย นอกจากนี้ ภายใต้นโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล เรื่องมาตรการเศรษฐกิจ เพื่อรองรับความผันผวนของเศรษฐกิจโลก ที่มุ่งเน้นเรื่องการส่งเสริมผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อให้มีเม็ดเงินเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจ รวมถึงพัฒนาระบบนิเวศเพื่อรองรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่ของประเทศต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการส่งเสริม SME ตามนโยบายรัฐบาล โดยบูรณาการการทำงานร่วมกับภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่มีบทบาท ภารกิจในการส่งเสริม SME
3. เพื่อเผยแพร่นโยบายรัฐบาล รวมทั้งบทบาท ภารกิจ กิจกรรมและภาพลักษณ์ของ สสว. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริม SME

### กลุ่มเป้าหมาย

1. หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนที่มีบทบาท ภารกิจในการส่งเสริม SME
2. ผู้ประกอบการ SME
3. ประชาชนทั่วไป

### ตัวชี้วัดผลผลิต

1. กิจกรรมเพื่อการส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการ 10 ครั้ง
2. เผยแพร่ นโยบายรัฐบาล รวมทั้งบทบาท ภารกิจ กิจกรรม และภาพลักษณ์ของ สสว. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 160 ครั้ง
3. รายงานผลการดำเนินงานประจำปี (Annual Report) 1 เรื่อง

### ตัวชี้วัดผลลัพธ์

1. สามารถสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ในการส่งเสริมผู้ประกอบการ SME ที่หน่วยงานต่าง ๆ นำไปใช้ประโยชน์ในภารกิจ 10 หน่วยงาน
2. ลำดับการรับรู้บทบาท ภาพลักษณ์ของ สสว. ด้าน Policy maker 7 ลำดับ

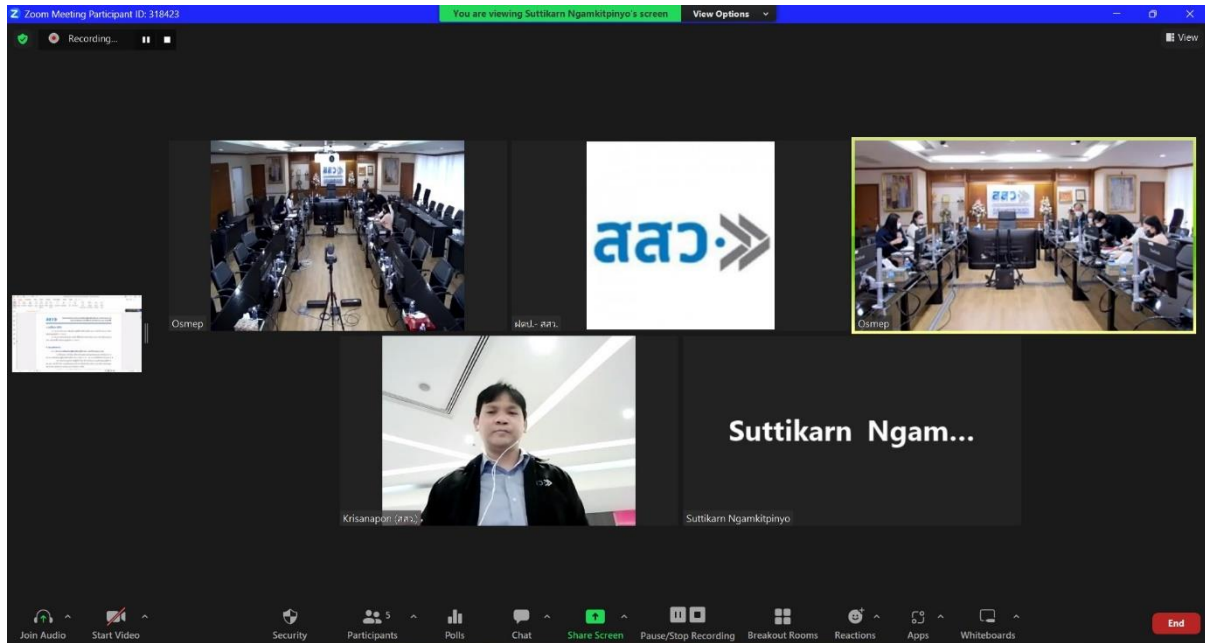
### แผนการดำเนินงาน

1. กิจกรรมเพื่อการส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการ (พ.ย. - ธ.ค.65/ก.พ.66/เม.ย. - พ.ค.66/ก.ค.66)
2. กิจกรรมในการเผยแพร่นโยบายรัฐบาล
  - 2.1 เผยแพร่บทบาท ภารกิจ กิจกรรมและภาพลักษณ์ของ สสว. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อออนไลน์ โทรศัพท์ สื่อสิ่งพิมพ์ ฯลฯ (พ.ย.65 - ก.พ.66/เม.ย. - พ.ค.66/ก.ค.66/ก.ย.66)
  - 2.2 สร้างการรับรู้เพื่อเข้าถึงการรับบริการ (ก.ย.66)
3. รายงานผลการดำเนินงานประจำปี (Annual Report) (ก.ย.66)
4. ประสานและติดตามการดำเนินงาน (ต.ค.65 - ก.ย.66)

## ภาคผนวก ข

การประชุมร่วมกับคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เพื่อกำหนดแนวทางการทำงาน

ที่ปรึกษาประชุมร่วมกับคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เพื่อกำหนดแนวทางการทำงาน ณ ห้องประชุม 1801 อาคารทีเอสที ในวันที่ 23 มีนาคม 2566 เวลา 13.00 – 15.00 น.



ภาพที่ ข - 1 ที่ปรึกษาประชุมร่วมกับคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ วันที่ 23 มี.ค. 2566

## ภาคผนวก ค

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว.

ประจำปีงบประมาณ 2566

**แบบสอบถาม**  
**การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สว. ประจำปีงบประมาณ 2566**  
**สำหรับคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และหน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน**

(พนักงานสัมพันธ์แนะนำตัว) บริษัท รีเสิร์ช ดีไซน์ จำกัด ได้รับมอบหมายจากสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สว.) ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สว. ประจำปีงบประมาณ 2566 จึงขอความร่วมมือจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสำรวจครั้งนี้จะถือเป็นความลับ และจะไม่ถูกนำไปอ้างอิงเป็นรายบุคคล โดยจะนำเสนอผลการตอบแบบสอบถามในภาพรวมเท่านั้น

**คำถามคัดเลือก**

S1. ท่านยินยอมให้ข้อมูล และยินยอมให้นำข้อมูลมาใช้ และเปิดเผยเพื่อการประมวลผลและเผยแพร่ผลการสำรวจในภาพรวม เพื่อการวิจัยหรือไม่

1. ยินยอม  2. ไม่ยินยอม (จบการตอบแบบสอบถาม)

**QUOTA**

**Q1. กลุ่มตัวอย่าง (พนักงานสัมพันธ์ระบุ)**

|  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="radio"/> 1. คณะกรรมการ  | <input type="radio"/> 2. คณะอนุกรรมการ   | <input type="radio"/> 3. หน่วยตรวจสอบ/ตรวจประเมิน |
| <input type="radio"/> 1.1 คณะกรรมการส่งเสริมฯ<br><input type="radio"/> 1.2 คณะกรรมการบริหารฯ | <input type="radio"/> 2.1 คณะอนุกรรมการพิจารณาสมัครและติดตามการดำเนินงานฯ<br><input type="radio"/> 2.2 คณะอนุกรรมการด้านกฎหมาย<br><input type="radio"/> 2.3 คณะอนุกรรมการบริหารงานบุคคล<br><input type="radio"/> 2.4 คณะอนุกรรมการพิจารณามาตรการ กำกับและติดตาม การให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs ด้านการเงินและการเข้าถึงแหล่งเงินทุน<br><input type="radio"/> 2.5 คณะอนุกรรมการขับเคลื่อนเศรษฐกิจผู้ประกอบการฐานรากวิสาหกิจชุมชน และรายย่อย<br><input type="radio"/> 2.6 คณะอนุกรรมการตรวจสอบ | ระบุชื่อหน่วยงาน.....<br>.....                    |

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

A1. ชื่อ-นามสกุล ผู้ให้สัมภาษณ์ ..... A2. ตำแหน่ง.....  
A3. เบอร์โทรศัพท์ ..... A4. อีเมล.....

**ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ที่มีต่อการดำเนินงานของ สว.**

B1. ความคาดหวัง และความพึงพอใจโดยรวม ที่มีต่อการดำเนินงานของ สว.

| ความคาดหวัง และความพึงพอใจโดยรวม<br>ที่มีต่อการดำเนินงานของ สว.                                | ระดับความคาดหวัง                   |   |   |   |   | ระดับความพึงพอใจ                   |   |   |   |   |
|--|------------------------------------|---|---|---|---|------------------------------------|---|---|---|---|
|  | (5) มากที่สุด ----- (1) น้อยที่สุด |   |   |   |   | (5) มากที่สุด ----- (1) น้อยที่สุด |   |   |   |   |
|  | 5                                  | 4 | 3 | 2 | 1 | 5                                  | 4 | 3 | 2 | 1 |
| กรณีที่ต้องประเมินระดับความพึงพอใจในระดับ 1 และ 2 ให้ระบุปัญหา/ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม |                                    |   |   |   |   |                                    |   |   |   |   |
| .....  |                                    |   |   |   |   |                                    |   |   |   |   |
| .....  |                                    |   |   |   |   |                                    |   |   |   |   |



**B2. ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ที่มีต่อการดำเนินงานของ สว.**

| การดำเนินงานของ สว.   | ไม่เกี่ยวข้อง | ระดับความคาดหวัง<br>(5) มากที่สุด— (1) น้อยที่สุด |   |   |   |   | ระดับความพึงพอใจ<br>(5) มากที่สุด— (1) น้อยที่สุด |   |   |   |   |
|---|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|   |               | 5   | 4 | 3 | 2 | 1 | 5   | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 เอกสาร/ข้อมูล/รายงานที่จัดทำ/นำเสนอ มีความครบถ้วน/ถูกต้อง                     | 99            | 5   | 4 | 3 | 2 | 1 | 5   | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 การประสานงานของเจ้าหน้าที่ ที่สะดวก รวดเร็ว และตรงต่อความต้องการ              | 99            | 5   | 4 | 3 | 2 | 1 | 5   | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 การสนองตอบต่อความต้องการของผู้ประกอบการ/หน่วยงาน ส่งเสริม SME และนโยบายของรัฐ | 99            | 5   | 4 | 3 | 2 | 1 | 5   | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 การบริหารจัดการองค์กรมีขั้นตอน/กระบวนการ ที่เป็นมืออาชีพ                      | 99            | 5   | 4 | 3 | 2 | 1 | 5   | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5 การดำเนินงานมีความโปร่งใส ถูกต้องตามกฎหมาย                                    | 99            | 5   | 4 | 3 | 2 | 1 | 5   | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 การดำเนินงานได้ผลสัมฤทธิ์ครบถ้วนชัดเจน  | 99            | 5   | 4 | 3 | 2 | 1 | 5   | 4 | 3 | 2 | 1 |

**B3. จากการทำท่านได้มีการดำเนินงาน/ประสานงาน กับ สว. นั้น ท่านมีความไม่พึงพอใจต่อ สว. ในประเด็นใดบ้างหรือไม่ หากมี โปรดระบุประเด็นที่ทำให้ไม่พึงพอใจ และประเด็นดังกล่าวสร้างความไม่พึงพอใจในระดับใด**

|   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> 1. มีประเด็นที่ทำให้ไม่พึงพอใจ  | <input type="radio"/> 2. ไม่มีประเด็นที่ทำให้ไม่พึงพอใจ |
| 1.1 (1) ระบุประเด็นที่ทำให้ไม่พึงพอใจ<br>.....<br>.....<br>1.1 (2) ระบุระดับความไม่พึงพอใจในประเด็นดังกล่าว<br><input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1<br>มากที่สุด    มาก    ปานกลาง    เล็กน้อย    น้อยที่สุด |   |
| 1.2 (1) ระบุประเด็นที่ทำให้ไม่พึงพอใจ<br>.....<br>.....<br>1.2 (2) ระบุระดับความไม่พึงพอใจในประเด็นดังกล่าว<br><input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1<br>มากที่สุด    มาก    ปานกลาง    เล็กน้อย    น้อยที่สุด |   |
| 1.3 (1) ระบุประเด็นที่ทำให้ไม่พึงพอใจ<br>.....<br>.....<br>1.3 (2) ระบุระดับความไม่พึงพอใจในประเด็นดังกล่าว<br><input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1<br>มากที่สุด    มาก    ปานกลาง    เล็กน้อย    น้อยที่สุด |   |

B4. ความผูกพันที่มีต่อ สว.

|   | ประเด็นความผูกพัน  | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |                |
|---|--|------------------|---|---|---|----------------|
|   |  | (5) มากที่สุด    |   |   |   | (1) น้อยที่สุด |
| 1 | สว. เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร      | 5                | 4 | 3 | 2 | 1              |
| 2 | สว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้                 | 5                | 4 | 3 | 2 | 1              |
| 3 | สว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสม ในการส่งเสริม/สนับสนุน MSME ของประเทศ | 5                | 4 | 3 | 2 | 1              |

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

C1. ปัญหาหรืออุปสรรคจากการดำเนินงานกับ สว.

.....

.....

C2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สว.

.....

.....

C3. ในอนาคตท่านอยากเห็น สว. มีบทบาทเป็นอย่างไร

.....

.....

**แบบสอบถาม**  
**การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สว. ประจำปีงบประมาณ 2566**  
**สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ MSME กลุ่มหน่วยงานพันธมิตร กลุ่มหน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง**  
**และกลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน**

(พนักงานสัมภาษณ์แนะนำตัว) บริษัท รีเสิร์ช ดีไซน์ จำกัด ได้รับมอบหมายจากสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สว.) ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สว. ประจำปีงบประมาณ 2566 จึงขอความร่วมมือจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสำรวจครั้งนี้จะถือเป็นความลับ และจะไม่ถูกนำไปอ้างอิงเป็นรายบุคคล โดยจะนำเสนอผลการตอบแบบสอบถามในภาพรวมเท่านั้น

**คำถามคัดเลือก**

**S1. ท่านยินยอมให้ข้อมูล และยินยอมให้นำข้อมูลมาใช้ และเปิดเผยเพื่อการประมวลผลและเผยแพร่ผลการสำรวจในภาพรวม เพื่อการวิจัยหรือไม่**

1. ยินยอม  2. ไม่ยินยอม (จบการตอบแบบสอบถาม)

**QUOTA**

**Q1. กลุ่มตัวอย่าง (พนักงานสัมภาษณ์ระบุ)**

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| <input type="radio"/> 1. ผู้ประกอบการ MSME | <input type="radio"/> 2. หน่วยงานพันธมิตร | <input type="radio"/> 3. หน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง | <input type="radio"/> 4. มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน |
| 1.1 ชื่อสถานประกอบการ.....                 | 2.1 ชื่อหน่วยงาน.....                     | 3.1 ชื่อหน่วยงาน.....                                 |   |
| .....                                      | .....                                     | .....   |   |
| 1.2 ไรต์ทางาน/โครงการ.....                 |   |   |   |
| .....                                      |   |   |   |

**Q2. ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง**

| ผู้ประกอบการ MSME   | หน่วยงานพันธมิตร  | หน่วยงานร่วม/หน่วยงานรับจ้าง  | มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/ประชาชน   |
|---|---|---|--|
| 1.1 ภาคธุรกิจ<br><input type="radio"/> (1) ภาคการผลิต<br><input type="radio"/> (2) ภาคการบริการ<br><input type="radio"/> (3) ภาคการค้า<br><input type="radio"/> (4) ธุรกิจเกษตร | 2.1 ลักษณะของหน่วยงาน<br><input type="radio"/> (1) ส่วนราชการ<br>หน่วยงานของรัฐ<br>รัฐวิสาหกิจ<br>องค์กรมหาชน | 3.1 ลักษณะของหน่วยงาน<br><input type="radio"/> (1) ส่วนราชการ<br>หน่วยงานของรัฐ<br>รัฐวิสาหกิจ<br>องค์กรมหาชน | 4.1 สถานะ<br><input type="radio"/> (1) มหาวิทยาลัย/<br>สถาบันการศึกษา<br><input type="radio"/> (2) ประชาชน |
| 1.2 ระบุลักษณะการดำเนินธุรกิจ.....  | <input type="radio"/> (2) สถาบันการศึกษา<br><input type="radio"/> (3) หน่วยงานเอกชน                           | <input type="radio"/> (2) สถาบันการศึกษา<br><input type="radio"/> (3) หน่วยงานเอกชน                           | 4.2 วัตถุประสงค์ในการสมัครสมาชิก สว.<br>.....  |

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

A1. ชื่อ-นามสกุล ผู้ให้สัมภาษณ์ ..... A2. เบอร์โทรศัพท์ .....

A3. อีเมล..... A4. จังหวัด .....

**ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความกักตึง และความผูกพัน ที่มีต่อการดำเนินงานของ สว.**

**B1. ความคาดหวัง และความพึงพอใจโดยรวม ที่มีต่อการดำเนินงานของ สว.**

| ความคาดหวัง และความพึงพอใจโดยรวม<br>ที่มีต่อการดำเนินงานของ สว.                         | ระดับความคาดหวัง                   |   |   |   |   | ระดับความพึงพอใจ                   |   |   |   |   |
|---|------------------------------------|---|---|---|---|------------------------------------|---|---|---|---|
|   | (5) มากที่สุด ----- (1) น้อยที่สุด |   |   |   |   | (5) มากที่สุด ----- (1) น้อยที่สุด |   |   |   |   |
|   | 5                                  | 4 | 3 | 2 | 1 | 5                                  | 4 | 3 | 2 | 1 |
| กรณีที่ต้องระดับความพึงพอใจในระดับ 1 และ 2 ให้ระบุปัญหา/ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม |                                    |   |   |   |   |                                    |   |   |   |   |
| .....   |                                    |   |   |   |   |                                    |   |   |   |   |
| .....   |                                    |   |   |   |   |                                    |   |   |   |   |

**B2. ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ที่มีต่อการดำเนินงานของ สว.**

| การดำเนินงานของ สว.   | ไม่<br>เกี่ยวข้อง | ระดับความคาดหวัง              |   |   |   |   | ระดับความพึงพอใจ              |   |   |   |   |
|---|-------------------|-------------------------------|---|---|---|---|-------------------------------|---|---|---|---|
|   |                   | (5) มากที่สุด— (1) น้อยที่สุด |   |   |   |   | (5) มากที่สุด— (1) น้อยที่สุด |   |   |   |   |
| 1 กระบวนการสมัคร/เข้าร่วม (กิจกรรม/โครงการ)<br>กระบวนการ/ขั้นตอน ในการเข้าร่วมการดำเนินงานกับ สว.<br>(การพิทซึ่งโครงการ การยื่นข้อเสนอโครงการ ฯลฯ)<br>ดำเนินการได้โดยง่าย | 99                | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 ขั้นตอนการให้บริการ เป็นไปตามเวลาที่กำหนด   | 99                | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 การประสานงานและอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม  | 99                | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น   | 99                | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5 บุคลากรที่ดำเนินงาน/โครงการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม<br>ได้อย่างครบถ้วน  | 99                | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 บุคลากรมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และการให้<br>คำปรึกษา   | 99                | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7 รูปแบบการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม  | 99                | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม มีความ<br>เหมาะสม   | 99                | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9 เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม มีความเหมาะสม   | 99                | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10 มีช่องทางประชาสัมพันธ์กิจกรรม/งาน/โครงการ ที่เหมาะสม   | 99                | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11 มีช่องทางติดต่อสื่อสารเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม/งาน/โครงการ<br>หรือเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลาย สะดวก ติดต่่ง่าย  | 99                | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12 มีช่องทางรับฟังคำติชม/ร้องเรียนปัญหา   | 99                | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 13 การนำข้อมูลความรู้ที่ได้รับจาก สว. ไปประยุกต์ใช้ประโยชน์<br>ต่อธุรกิจได้เป็นอย่างดี  | 99                | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 | 5                             | 4 | 3 | 2 | 1 |

**B3. ความไม่พึงพอใจ**

จากการที่ท่านได้มีการดำเนินงาน/ประสานงาน กับ สสว. นั้น ท่านมีความไม่พึงพอใจต่อ สสว. ในประเด็นใดบ้างหรือไม่ หากมี โปรดระบุประเด็นที่ทำให้ไม่พึงพอใจ และประเด็นดังกล่าวสร้างความไม่พึงพอใจในระดับใด

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <input type="radio"/> 1. มีประเด็นที่ทำให้ไม่พึงพอใจ   |  | <input type="radio"/> 2. ไม่มีประเด็นที่ทำให้ไม่พึงพอใจ |  |
| 1.1 (1) ระบุประเด็นที่ทำให้ไม่พึงพอใจ<br>.....<br>.....  |  |   |  |
| 1.1 (2) ระบุระดับความไม่พึงพอใจในประเด็นดังกล่าว<br><input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1<br>มากที่สุด    มาก    ปานกลาง    เล็กน้อย    น้อยที่สุด |  |   |  |
| 1.2 (1) ระบุประเด็นที่ทำให้ไม่พึงพอใจ<br>.....<br>.....  |  |   |  |
| 1.2 (2) ระบุระดับความไม่พึงพอใจในประเด็นดังกล่าว<br><input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1<br>มากที่สุด    มาก    ปานกลาง    เล็กน้อย    น้อยที่สุด |  |   |  |
| 1.3 (1) ระบุประเด็นที่ทำให้ไม่พึงพอใจ<br>.....<br>.....  |  |   |  |
| 1.3 (2) ระบุระดับความไม่พึงพอใจในประเด็นดังกล่าว<br><input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1<br>มากที่สุด    มาก    ปานกลาง    เล็กน้อย    น้อยที่สุด |  |   |  |

**B4. ความภักดีที่มีต่อ สสว.**

| ประเด็นความภักดี  | ระดับความคิดเห็น                    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|-------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|   | (10) มากที่สุด ----- (0) น้อยที่สุด |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 1 ท่านจะแนะนำกิจกรรม/โครงการของ สสว. ให้กับบุคคลอื่น                | 10                                  | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 2 ท่านจะบอกเล่าเรื่องราว/สิ่งดีๆ ที่ได้รับจาก สสว. ให้ผู้อื่นรับรู้ | 10                                  | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 3 ในอนาคต ท่านจะกลับมาใช้บริการ/ให้ความร่วมมือกับ สสว.              | 10                                  | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

B5. ความผูกพันที่มีต่อ สว.

|   | ประเด็นความผูกพัน  | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |                |
|---|--|------------------|---|---|---|----------------|
|   |  | (5) มากที่สุด    |   |   |   | (1) น้อยที่สุด |
| 1 | สว. เป็นหน่วยงานที่ ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร     | 5                | 4 | 3 | 2 | 1              |
| 2 | สว. เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมั่นและเชื่อถือได้                 | 5                | 4 | 3 | 2 | 1              |
| 3 | สว. เป็นหน่วยงานที่เหมาะสม ในการส่งเสริม/สนับสนุน MSME ของประเทศ | 5                | 4 | 3 | 2 | 1              |

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

C1. ปัญหาหรืออุปสรรคจากการดำเนินงานกับ สว.

.....

.....

C2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สว.

.....

.....

C3. ในอนาคตท่านอยากให้ สว. เพิ่มเติมบริการหรือกิจกรรม/โครงการ ในด้านใดบ้าง

.....

.....

## ภาคผนวก ง

ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน/ประสานงานกับ สสว.

ตารางที่ ง - 1 ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน/ประสานงานกับ สสว.

| ปัญหาหรืออุปสรรคจากการดำเนินงานกับ สสว.  | จำนวน     | ร้อยละ       |
|--|-----------|--------------|
| <b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>   | <b>80</b> | <b>41.88</b> |
| ขั้นตอนการดำเนินงานมีความยุ่งยาก หลายขั้นตอน เช่น การสมัครสมาชิก สสว.<br>การต่ออายุหนังสือรับรองการเป็นสมาชิก สสว. เป็นต้น | 48        | 60.00        |
| การติดต่อประสานงานการดำเนินงานไม่ชัดเจนหลายขั้นตอนทำให้ล่าช้า<br>และไม่สะดวกต่อการดำเนินงาน                                | 17        | 21.25        |
| ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมไม่ตรงตามกำหนด  | 4         | 5.00         |
| การขอเงินทุนมีเงื่อนไขและหลักเกณฑ์เยอะ ทำให้ไม่เอื้อต่อผู้เข้าร่วมโครงการ  | 3         | 3.75         |
| กรอกข้อมูลการขอคืนเงินหลายขั้นตอน ใช้เอกสารเยอะ และเบิกเงินได้ล่าช้า   | 2         | 2.50         |
| การพิจารณาเอกสารที่ยื่นผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ล่าช้า   | 2         | 2.50         |
| ระยะเวลาการแจ้งข้อมูลในการจัดกิจกรรมกระชั้นชิดเกินไป   | 2         | 2.50         |
| ต้องลงทะเบียนซ้ำซ้อน โดยหลังจากลงทะเบียนไปแล้วต้องลงทะเบียนอีกครั้ง  | 1         | 1.25         |
| การเบิกจ่ายงบประมาณล่าช้า  | 1         | 1.25         |
| <b>ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสาร</b>   | <b>60</b> | <b>31.41</b> |
| การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ไม่ทั่วถึง   | 30        | 50.00        |
| ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่มีน้อยและติดต่อยาก/ไม่รับสายโทรศัพท์  | 26        | 43.33        |
| ข้อมูลหน้าเว็บไซต์ไม่อัปเดต  | 4         | 6.67         |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร</b>   | <b>27</b> | <b>14.14</b> |
| เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ในการให้บริการ   | 8         | 29.63        |
| ไม่มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับหลังสอบถามข้อมูล หลังจากยื่นเอกสารสมัครเข้าร่วมโครงการ   | 6         | 22.22        |
| เจ้าหน้าที่มีน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการ   | 5         | 18.52        |
| เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบคำถามถ่ายทอดความรู้ได้  | 3         | 11.11        |
| เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ถูกต้องไม่อัปเดต  | 2         | 7.41         |
| ไม่มีเจ้าหน้าที่สำหรับสอบถามข้อมูลโดยตรง เช่น การแนะนำใช้บริการ การร่วมประชุม<br>โครงการของภาครัฐ เป็นต้น                  | 2         | 7.41         |
| ไม่มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญจริงในการส่งเสริม/ตั้งเรื่อง<br>และดำเนินงานให้สัมฤทธิ์ผลได้จริง ในการสนับสนุนผู้ประกอบการ   | 1         | 3.70         |
| <b>ด้านรูปแบบของกิจกรรม/โครงการ</b>  | <b>11</b> | <b>5.76</b>  |
| เนื้อหาในการจัดกิจกรรมไม่ตรงกับธุรกิจของผู้เข้าร่วมโครงการ จึงไม่สามารถนำข้อมูล/<br>ความรู้ไปใช้จริงได้ทั้งหมด             | 4         | 36.36        |
| จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการมีจำนวนมากเกินไป  | 2         | 18.18        |
| ไม่มีการจัดกลุ่ม/จำแนกประเภทธุรกิจของผู้เข้าร่วมอบรม   | 2         | 18.18        |
| ไม่มีการติดตามผลหลังเข้าร่วมโครงการ  | 2         | 18.18        |
| การจัดโครงการฝึกอบรมไม่ต่อเนื่องวันระยะนานเกินไป   | 1         | 9.09         |



| ปัญหาหรืออุปสรรคจากการดำเนินงานกับ สสว.   | จำนวน     | ร้อยละ      |
|---|-----------|-------------|
| <b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   | <b>19</b> | <b>9.95</b> |
| ระบบออนไลน์ช้า เช่น การสมัครสมาชิก การดาวน์โหลด/อัปโหลดเอกสาร การต่ออายุสมาชิก สสว. เป็นต้น | 11        | 57.89       |
| สถานที่จัดกิจกรรมอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง   | 6         | 31.58       |
| สถานที่จัดงานออกบูธกับที่จอดรถอยู่ไกล ทำให้ไม่สะดวกและมีผู้มาเข้าร่วมงานน้อย                | 2         | 10.53       |
| <b>ด้านอื่นๆ</b>  | <b>9</b>  | <b>4.71</b> |
| ช่วงระยะเวลาที่ให้คำปรึกษาและสอบถามข้อมูลน้อยเกินไป   | 4         | 44.44       |
| กฎระเบียบภาครัฐที่ยืดเยื้อ  | 1         | 11.11       |
| มีการเอื้อประโยชน์ให้กับผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าสูง   | 1         | 11.11       |
| ไม่มีเอกสารประกอบการอบรมแบบรูปเล่มเอกสาร มีเพียงเอกสารในรูปแบบไฟล์                          | 1         | 11.11       |
| ระยะเวลาสัญญา กับ สสว. สิ้นเกินไป (1 ปี)  | 1         | 11.11       |
| สถาบันที่ใช้ในการตรวจสอบ ต้องรอคิวงานและมีราคาแพง   | 1         | 11.11       |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

## ภาคผนวก จ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สสว.

ตารางที่ จ - 1 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สสว.

| ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สสว.   | จำนวน      | ร้อยละ       |
|--|------------|--------------|
| <b>ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสาร</b>   | <b>147</b> | <b>51.58</b> |
| เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และกิจกรรม/โครงการของ สสว. ให้มากขึ้น ในหลากหลายช่องทาง ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์                | 94         | 63.95        |
| เพิ่มช่องทางการติดต่อโดยตรงและหลากหลายช่องทาง เช่น การเพิ่มจำนวนคู่สายโทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น  | 42         | 28.57        |
| มีการประชาสัมพันธ์/แจ้งข้อมูลล่วงหน้าก่อนเริ่มโครงการอบรมอย่างน้อย 30 วัน  | 11         | 7.48         |
| <b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>   | <b>58</b>  | <b>20.35</b> |
| การดำเนินการ/การอนุมัติเอกสาร และติดต่อประสานงาน มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น  | 44         | 75.86        |
| ลดขั้นตอน/กระบวนการในการสมัครเข้าร่วมโครงการ   | 14         | 24.14        |
| <b>ด้านรูปแบบของกิจกรรม/โครงการ</b>  | <b>35</b>  | <b>12.28</b> |
| มีโครงการ/การอบรม อย่างต่อเนื่อง   | 9          | 25.71        |
| มีการติดตามผลหลังเข้าร่วมอบรม  | 7          | 20.00        |
| เพิ่มการสนับสนุนผู้ประกอบการในเรื่องต่างๆ เช่น เงินทุน เศรษฐกิจสร้างสรรค์ อุปกรณ์แปรรูปที่ได้มาตรฐาน การใช้เทคโนโลยี เป็นต้น                   | 6          | 17.14        |
| แบ่ง/จัดกลุ่มผู้เข้าร่วมอบรมตามประเภทธุรกิจ เพื่อกำหนดหัวข้อในการอบรมให้เหมาะสมกับผู้เข้าอบรมมากขึ้น   | 6          | 17.14        |
| มีวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ตรงมาร่วมให้ข้อมูล   | 3          | 8.57         |
| มีการจัดกิจกรรมในส่วนภูมิภาค   | 2          | 5.71         |
| จัดกิจกรรมในตัวเมืองเพื่อความสะดวกในการเดินทาง   | 2          | 5.71         |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร</b>   | <b>22</b>  | <b>7.72</b>  |
| เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในแต่ละส่วนงานให้มากขึ้น เช่น เจ้าหน้าที่สำหรับการให้คำแนะนำปรึกษาในเรื่องต่างๆ เจ้าหน้าที่ด้านกฎหมาย เป็นต้น | 14         | 63.64        |
| เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ และสามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน   | 5          | 22.73        |
| เพิ่มเติมบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ สำหรับกลุ่มคณะอนุกรรมการ  | 1          | 4.55         |
| ปรับทัศนคติการให้บริการให้มีความเป็นจิตอาสามากขึ้น   | 1          | 4.55         |
| ความตรงต่อเวลาของวิทยากร   | 1          | 4.55         |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  | <b>12</b>  | <b>4.21</b>  |
| ระบบออนไลน์/เว็บไซต์ มีความเสถียร ไม่ซับซ้อน และสามารถใช้งานได้ง่าย  | 11         | 91.67        |
| มีคู่มือการใช้งานระบบสมาชิก SME  | 1          | 8.33         |
| <b>ด้านอื่นๆ</b>   | <b>41</b>  | <b>14.39</b> |
| ขยายระยะเวลาหนังสือรับรองการต่ออายุสมาชิก สสว. หรือการต่ออายุอัตโนมัติ   | 25         | 60.98        |
| มีการแจ้งเตือนการต่ออายุสมาชิก สสว. ล่วงหน้า   | 4          | 9.76         |
| ปรับเกณฑ์การเข้าร่วมโครงการให้สามารถเข้าร่วมโครงการอื่นๆ เพิ่มเติมได้  | 3          | 7.32         |

| ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการของ สว.  | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| การอัปเดตฐานข้อมูลผู้ประกอบการให้เป็นปัจจุบัน  | 3     | 7.32   |
| บูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรให้มากขึ้น เพื่อลดภาระงานของบุคลากร สว.                           | 1     | 2.44   |
| มีเอกสารประกอบการอบรมเป็นรูปเล่ม   | 1     | 2.44   |
| มีการประสานงานในการดำเนินงานร่วมกับทุกหน่วยงานเป็นอย่างดี  | 1     | 2.44   |
| พัฒนาวิธีการในการส่งเสริม/สนับสนุน ผู้ประกอบการกลุ่ม Micro ที่สอดคล้องกับธรรมชาติของผู้ประกอบการกลุ่มนี้ | 1     | 2.44   |
| มีการจัดจ้างทนายความภายนอกสำหรับดำเนินคดีแทนบุคลากรภายในของ สว.  | 1     | 2.44   |
| ผู้ประกอบการสามารถเลือกสถาบันตรวจสอบคุณภาพเองได้   | 1     | 2.44   |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

## ภาคผนวก ฉ

ความต้องการบริการหรือกิจกรรม/โครงการ จาก สสว. ในอนาคต

**ตารางที่ ๑ - 1** ความต้องการบริการหรือกิจกรรม/โครงการ จาก สว. ในอนาคต

| ความต้องการบริการหรือกิจกรรม/โครงการ จาก สว. ในอนาคต  | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องต่างๆ เพิ่มเติม เช่น การตลาดออนไลน์ การผลิตสินค้า การตรวจสอบ/พัฒนาคุณภาพของสินค้า การใช้เทคโนโลยี เป็นต้น | 14    | 21.54  |
| การสนับสนุนผู้ประกอบการในรูปแบบต่างๆ เช่น เงินลงทุน การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การใช้เทคโนโลยี เป็นต้น                                  | 13    | 20.00  |
| การจัดกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาด การขาย ช่องทางจัดจำหน่ายให้กับผู้ประกอบการ และการส่งออกสินค้า                                       | 9     | 13.85  |
| มีการจัดงานแสดงสินค้าอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทุกภูมิภาค   | 7     | 10.77  |
| มีโครงการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญกับชุมชน   | 5     | 7.69   |
| มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร/กิจกรรมต่างๆ มากขึ้น ผ่านระบบออนไลน์  | 4     | 6.15   |
| เพิ่มเติมบทบาทในการส่งเสริมผู้ประกอบการ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม   | 3     | 4.62   |
| บูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงาน เพื่อขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น   | 2     | 3.08   |
| มีการจัดกิจกรรมกับผู้ประกอบการในส่วนภูมิภาคเพิ่มขึ้น  | 1     | 1.54   |
| สนับสนุนงบประมาณในการเดินทางไปดูงานต่างประเทศ   | 1     | 1.54   |
| เป็นองค์กรที่ยื่นหยัดเพื่อผู้ประกอบการในประเทศ  | 1     | 1.54   |
| มีการติดตามผู้ประกอบการที่ได้รับการสนับสนุนจาก สว. ไปแล้ว   | 1     | 1.54   |
| เจ้าหน้าที่มีการปรับตัวในการให้บริการมากขึ้น  | 1     | 1.54   |
| เป็นองค์กรที่สามารถช่วยเหลือกลุ่ม MSME ได้ทุกกลุ่ม และเพิ่มเติมการสนับสนุนในระดับรากหญ้าด้วย  | 1     | 1.54   |
| สนับสนุน MSME ของไทยไปสู่ตลาดโลก  | 1     | 1.54   |
| ผลักดันนโยบายภาครัฐใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนผู้ประกอบการมากขึ้น   | 1     | 1.54   |
| เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงาน   | 1     | 1.54   |
| เพิ่มเติมการสนับสนุนผู้ประกอบการกลุ่ม Micro   | 1     | 1.54   |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

## ภาคผนวก ข

ประเด็นความไม่พึงพอใจ และระดับความไม่พึงพอใจ กลุ่มผู้ประกอบการ MSME  
จำแนกตามงาน/โครงการ

**ตารางที่ ข - 1** ประเด็นความไม่พึงพอใจ และระดับความไม่พึงพอใจ กลุ่มผู้ประกอบการ MSME จำแนกตามงาน/โครงการ

| ประเด็นความไม่พึงพอใจ   | จำนวน    | ความไม่พึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับ ความไม่พึงพอใจ |
|---|----------|-------------------------|----------------------|
| งานศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (SME One-Stop Service Center : OSS)   | 47       | 58.30                   | ปานกลาง              |
| ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่มีน้อยและติดต่อยาก   | 13       | 58.46                   | ปานกลาง              |
| การประชาสัมพันธ์และข่าวสารของ สสว. มีน้อยและไม่ทั่วถึง  | 11       | 61.82                   | ปานกลาง              |
| การติดต่อประสานงาน/การติดต่อกลับ ของเจ้าหน้าที่ล่าช้าและยุ่งยาก   | 5        | 60.00                   | ปานกลาง              |
| เจ้าหน้าที่ไม่มีการประสานงานหรือติดต่อกลับมายังผู้ประกอบการ   | 3        | 40.00                   | น้อย                 |
| ขั้นตอนการดำเนินงานล่าช้าและหลายขั้นตอน เช่น การจัดเตรียมเอกสารต่างๆ การดำเนินการเกี่ยวกับการต่อสัญญา กับ สสว. การประมูลงาน การออกไปรับรองสมาชิก สสว. เป็นต้น | 3        | 46.67                   | น้อย                 |
| ขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการยุ่งยากและไม่สะดวก  | 3        | 66.67                   | ปานกลาง              |
| เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ละเอียด/ไม่ชัดเจน ไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ประกอบการได้   | 2        | 60.00                   | ปานกลาง              |
| การส่งเสริมผู้ประกอบการหลังเข้าร่วมโครงการไม่ต่อเนื่อง เช่น ด้านเงินทุน ข้อมูลการดำเนินธุรกิจ ข่าวสารหลังร่วมโครงการ สิทธิประโยชน์ต่างๆ เป็นต้น               | 2        | 90.00                   | มากที่สุด            |
| ขั้นตอนการอนุมัติเรื่องต่างๆ ล่าช้า   | 1        | 60.00                   | ปานกลาง              |
| เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจกรรมสูง   | 1        | 60.00                   | ปานกลาง              |
| จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/อบรม เยอะเกินไป   | 1        | 60.00                   | ปานกลาง              |
| การดำเนินงานของโครงการไม่ตรงกับความต้องการของธุรกิจ   | 1        | 20.00                   | FALSE                |
| ระบบออนไลน์ช้า เช่น การสมัครสมาชิก การดาวน์โหลดเอกสาร การต่ออายุสมาชิก สสว. เป็นต้น   | 1        | 40.00                   | น้อย                 |
| <b>โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ</b>  | <b>6</b> | <b>60.00</b>            | <b>ปานกลาง</b>       |
| การติดต่อประสานงาน/การติดต่อกลับ ของเจ้าหน้าที่ล่าช้าและยุ่งยาก   | 2        | 60.00                   | ปานกลาง              |
| การดำเนินงานของโครงการไม่ตรงกับความต้องการของธุรกิจ   | 2        | 60.00                   | ปานกลาง              |
| ความรู้/ความเชี่ยวชาญของวิทยากร   | 1        | 60.00                   | ปานกลาง              |
| การประชาสัมพันธ์และข่าวสารของ สสว. มีน้อยและไม่ทั่วถึง  | 1        | 60.00                   | ปานกลาง              |
| <b>โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS (MSMR Recovery &amp; Beyond)</b>   | <b>3</b> | <b>66.67</b>            | <b>ปานกลาง</b>       |
| การติดต่อประสานงาน/การติดต่อกลับ ของเจ้าหน้าที่ล่าช้าและยุ่งยาก   | 1        | 40.00                   | น้อย                 |
| สามารถเข้าร่วมโครงการได้เพียง 1 โครงการ   | 1        | 80.00                   | มาก                  |



| ประเด็นความไม่พึงพอใจ  | จำนวน    | ความไม่พึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับ ความไม่พึงพอใจ |
|--|----------|-------------------------|----------------------|
| การประชาสัมพันธ์และข่าวสารของ สสว. มีน้อยและไม่ทั่วถึง   | 1        | 80.00                   | มาก                  |
| <b>งานพัฒนาระบบให้บริการ SME ACCESS</b>  | <b>2</b> | <b>70.00</b>            | <b>มาก</b>           |
| ขั้นตอนการดำเนินงานล่าช้าและหลายขั้นตอน เช่น การจัดเตรียมเอกสารต่างๆ การดำเนินการเกี่ยวกับการต่อสัญญากับ สสว. การประมูลงาน การออกใบรับรองสมาชิก สสว. เป็นต้น | 2        | 70.00                   | มาก                  |
| <b>โครงการประกวด MSME National Awards</b>  | <b>2</b> | <b>80.00</b>            | <b>มาก</b>           |
| การจัดกิจกรรมไม่ตรงตามกำหนดการ/เวลา ที่กำหนดไว้  | 1        | 100.00                  | มากที่สุด            |
| ขั้นตอนการดำเนินงานล่าช้าและหลายขั้นตอน เช่น การจัดเตรียมเอกสารต่างๆ การดำเนินการเกี่ยวกับการต่อสัญญากับ สสว. การประมูลงาน การออกใบรับรองสมาชิก สสว. เป็นต้น | 1        | 60.00                   | ปานกลาง              |
| <b>โครงการขับเคลื่อนระบบการส่งเสริมธุรกิจ MSME ด้วย BCG (BIO-CIRCULAR-GREEN ECONOMY)</b>   | <b>4</b> | <b>55.00</b>            | <b>ปานกลาง</b>       |
| การประชาสัมพันธ์และข่าวสารของ สสว. มีน้อยและไม่ทั่วถึง   | 2        | 60.00                   | ปานกลาง              |
| ระบบออนไลน์ช้า เช่น การสมัครสมาชิก การดาวน์โหลดเอกสาร การต่ออายุสมาชิก สสว. เป็นต้น  | 1        | 80.00                   | มาก                  |
| การประชาสัมพันธ์และข่าวสารของ สสว. มีน้อยและไม่ทั่วถึง   | 1        | 20.00                   | น้อยที่สุด           |
| <b>โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS (ขยายเวลา)</b>  | <b>2</b> | <b>80.00</b>            | <b>มาก</b>           |
| ขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการยุ่งยากและไม่สะดวก   | 2        | 80.00                   | มาก                  |
| <b>งานพัฒนาสิทธิประโยชน์และผลักดันให้เกิดขึ้นจริงเพื่อการประกอบการ</b>   | <b>1</b> | <b>60.00</b>            | <b>ปานกลาง</b>       |
| การประชาสัมพันธ์และข่าวสารของ สสว. มีน้อยและไม่ทั่วถึง   | 1        | 60.00                   | ปานกลาง              |
| <b>โครงการพัฒนาความร่วมมือภาครัฐเพื่อสร้างสิทธิประโยชน์ให้แก่ SME</b>  | <b>1</b> | <b>80.00</b>            | <b>มาก</b>           |
| ขั้นตอนการอนุมัติเรื่องต่างๆ ล่าช้า  | 1        | 80.00                   | มาก                  |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

## ภาคผนวก ซ

กลุ่มตัวอย่างสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มผู้ประกอบการ MSME

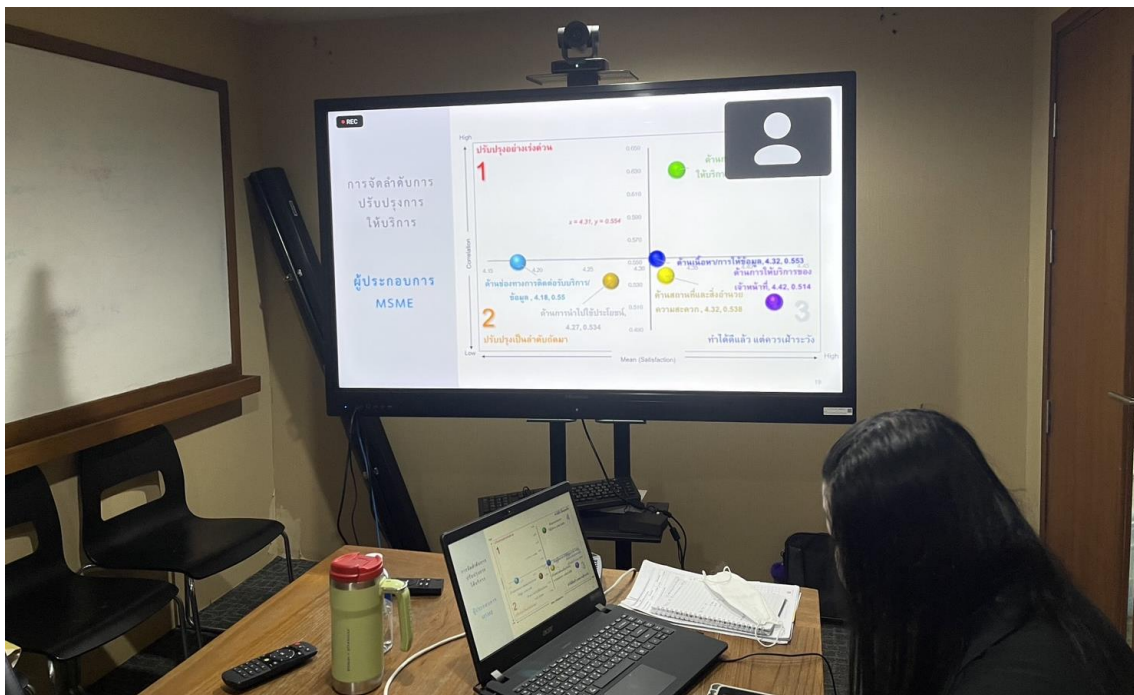
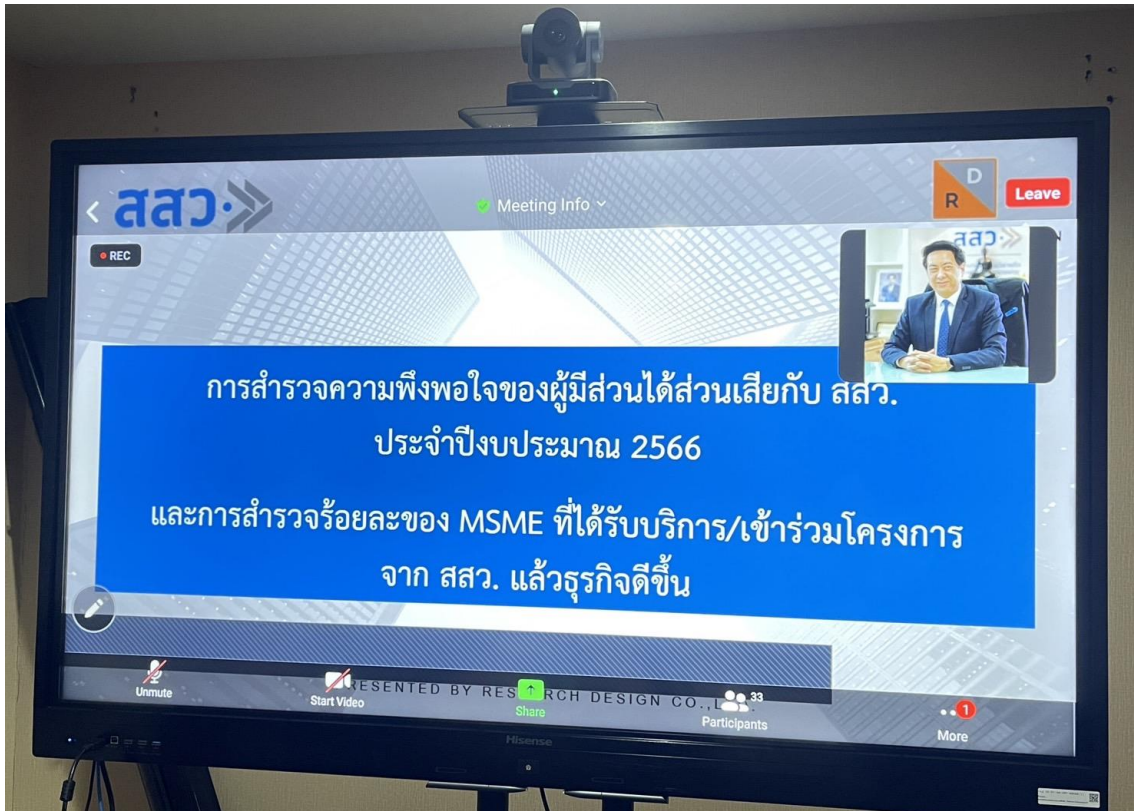
**ตารางที่ ๗ - 1** กลุ่มตัวอย่างสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มผู้ประกอบการ MSME

| งาน/โครงการ   | จำนวน |
|---|-------|
| งานศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (SME One-Stop Service Center : OSS)                 | 8     |
| จังหวัดชลบุรี   | 6     |
| ภาคการบริการ  |       |
| บริการรับเหมาต่อเติมบ้าน ทาสี เดินสายไฟ   |       |
| บริการร้านนวดแผนไทยและสปา   |       |
| บริการร้านเบเกอรี่  |       |
| บริการออกแบบ/ก่อสร้าง/ติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสีย ระบบผลิตน้ำประปา                    |       |
| ภาคการค้า   |       |
| จำหน่ายอาหารเสริม   |       |
| จำหน่ายดอกไม้ประดิษฐ์แฮนด์เมด   |       |
| มหาสารคาม   | 1     |
| ภาคการค้า   |       |
| จำหน่ายทรายกำจัดยูงลาย เครื่องفن และน้ำยาฟันทูงลาย                                |       |
| ขอนแก่น   | 1     |
| ภาคการบริการ  |       |
| บริการรับเหมาก่อสร้าง   |       |
| โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ                           | 4     |
| สมุทรปราการ   | 1     |
| ภาคการผลิต  |       |
| ผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์  |       |
| สงขลา   | 1     |
| ภาคการบริการ  |       |
| บริการติดตั้งอุปกรณ์สมาร์ตโฮม ดิจิตอลดอร์ล็อก                                     |       |
| ขอนแก่น   | 1     |
| ภาคการค้า   |       |
| จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค   |       |
| ปทุมธานี  | 1     |
| ภาคการผลิต  |       |
| ผลิตอุปกรณ์ทางการแพทย์  |       |
| โครงการขับเคลื่อนระบบการส่งเสริมธุรกิจ MSME ด้วย BCG (BIO-CIRCULAR-GREEN ECONOMY) | 3     |
| กรุงเทพฯ  | 1     |
| ภาคการผลิต  |       |
| ผลิตอุปกรณ์ทางการแพทย์  |       |

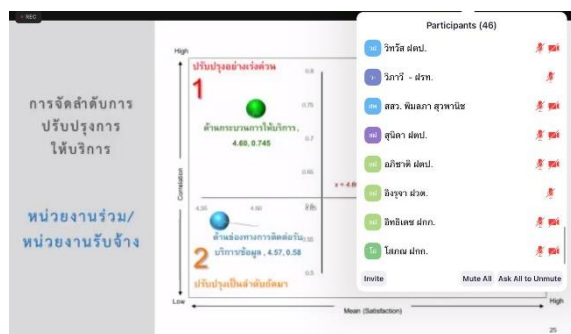
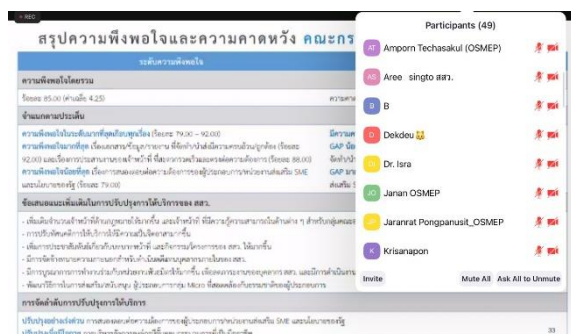
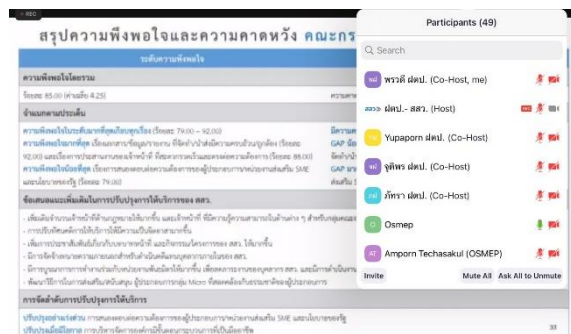
| งาน/โครงการ                         | จำนวน     |
|-------------------------------------|-----------|
| <b>นนทบุรี</b>                      | <b>1</b>  |
| ภาคการผลิต                          |           |
| ผลิตเครื่องดื่มชนิดผง               |           |
| <b>นครปฐม</b>                       | <b>1</b>  |
| ภาคการผลิต                          |           |
| ผลิตผลิตภัณฑ์แปรรูปจากเกษตรอินทรีย์ |           |
| <b>รวม</b>                          | <b>15</b> |

## ภาคผนวก ฅ

การเผยแพร่ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว.  
ประจำปีงบประมาณ 2566



ภาพที่ ฅ - 1 การเผยแพร่ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยการประชุมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ วันที่ 12 กันยายน 2566



ภาพที่ ๘ - 2 รายชื่อผู้เข้าร่วมรับฟังการเผยแพร่ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สสว. ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยการประชุมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ วันที่ 12 กันยายน 2566

**ตารางที่ ฅ - 1** ผู้เข้าร่วมรับฟังการเผยแพร่ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สว. ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยการประชุมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

| ลำดับ | ชื่อ - นามสกุล             | ตำแหน่ง/ฝ่าย   |
|-------|----------------------------|--|
| 1     | ดร.อิสรา ภูมาศ             | ผู้ตรวจการสำนักงาน   |
| 2     | คุณวิภาวี บุญส่งประเสริฐ   | รองผู้อำนวยการ ฝ่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ                  |
| 3     | คุณพรวิดี ณ สงขลา          | ฝ่ายติดตามและประเมินผล                                       |
| 4     | คุณบุญญารัตน์ บุญอาจ       | ผู้อำนวยการ ฝ่ายติดตามและประเมินผล                           |
| 5     | คุณอารีย์ สิงห์โต          | ผู้เชี่ยวชาญอาวุโส   |
| 6     | คุณจุติพร คัทเนตร          | ฝ่ายติดตามและประเมินผล                                       |
| 7     | คุณตุลยา กลิ่นอวล          | ฝ่ายติดตามและประเมินผล                                       |
| 8     | คุณภัทรา สุขเจริญ          | ฝ่ายติดตามและประเมินผล                                       |
| 9     | คุณพงษ์ศักดิ์ ภูนิลวาลย์   | รองผู้อำนวยการ ฝ่ายศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)          |
| 10    | คุณยุพาพร ศรีสะอาด         | ฝ่ายติดตามและประเมินผล                                       |
| 11    | คุณสุนิดา อัสวีสกุล        | ฝ่ายติดตามและประเมินผล                                       |
| 12    | คุณวิทวัส วันวิเวก         | ฝ่ายติดตามและประเมินผล                                       |
| 13    | คุณอภิชาติ แหวนทอง         | ฝ่ายติดตามและประเมินผล                                       |
| 14    | คุณมติชน มาตรชัยสิงห์      | รองผู้อำนวยการ ฝ่ายติดตามและประเมินผล                        |
| 15    | คุณจิราพัชร จรรย์คุณ       | ฝ่ายติดตามและประเมินผล                                       |
| 16    | คุณยุวดี เต็มรังษี         | ผู้ตรวจการสำนักงาน   |
| 17    | คุณจันธิดา โลहितศิริ       | ฝ่ายประสานเครือข่ายผู้ให้บริการ SMEs และส่งเสริมนโยบายภาครัฐ |
| 18    | คุณภาสิตา วงษ์ชีรี         | ฝ่ายติดตามและประเมินผล                                       |
| 19    | คุณอิทธิเดช เตชะพารา       | ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร  |
| 20    | คุณลลนา เกกิงรัมย์         | ผู้อำนวยการ ฝ่ายนโยบายและแผนส่งเสริม SMEs                    |
| 21    | คุณพิมพ์ภา สุวพานิช        | ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงาน                                   |
| 22    | คุณอิงรุจา ศรศรี           | ฝ่ายวิเคราะห์สถานการณ์และเตือนภัยทางเศรษฐกิจ                 |
| 23    | คุณโสภณ เอี่ยมณรัตน์กุล    | ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร  |
| 24    | คุณรักพิรุณห รุจิวรงค์สกุล | ฝ่ายข้อมูลและสารสนเทศ  |
| 25    | คุณจันทนา ชาญพิพัฒน์ชัย    | ฝ่ายข้อมูลและสารสนเทศ  |
| 26    | คุณทัศนีย์ ศรีรักษ์        | ฝ่ายส่งเสริมธุรกิจ SMEs                                      |
| 27    | คุณวีรยุทธ กิตติรัตนกร     | รองผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหารกลาง                                |
| 28    | คุณพิมพ์พิศา รังษีธนานนท์  | ฝ่ายส่งเสริมธุรกิจ SMEs                                      |
| 29    | คุณกฤษณพน สุษศิริ          | ฝ่ายประสานเครือข่ายผู้ให้บริการ SMEs และส่งเสริมนโยบายภาครัฐ |
| 30    | คุณนุชนาด จารุสันติกาญจน์  | รองผู้อำนวยการ ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร                             |
| 31    | รศ.ดร.วีระพงศ์ มาลัย       | ผู้อำนวยการสำนักงาน  |
| 32    | คุณนันทฐา ตุนสุวรรณ        | ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงาน                                   |



| ลำดับ | ชื่อ - นามสกุล              | ตำแหน่ง/ฝ่าย   |
|-------|-----------------------------|--|
| 33    | คุณฐานิกา ภูมิอ่อน          | ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร  |
| 34    | คุณจรรย์นัท ศรีเกตุ         | ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร  |
| 35    | คุณจรัลรัตน์ พงศ์ภาณสิทธิ์  | ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร  |
| 36    | คุณวัฒน์วัฒน์ โอภาสวัฒนา    | รองผู้อำนวยการ ฝ่ายนโยบายและแผนส่งเสริม SMEs                 |
| 37    | คุณณัฐวรรณ จินตามัย         | ผู้อำนวยการ ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร                                |
| 38    | คุณณัฐฐา รัตนเวชตระกูล      | ฝ่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ                                 |
| 39    | คุณธัญลักษณ์ ธนศิริรักษ์    | ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร  |
| 40    | คุณจิรพันธ์ สกุนา           | ฝ่ายประสานเครือข่ายผู้ให้บริการ SMEs และส่งเสริมนโยบายภาครัฐ |
| 41    | คุณอัมพร เตชะสกุล           | ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร  |
| 42    | คุณณิชากรนต์ ขำทวี          | ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร  |
| 43    | คุณธันยมนต์ บังใบ           | ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร  |
| 44    | คุณวิรัชฐา พันธุ์สระคู      | ฝ่ายนโยบายและแผนส่งเสริม SMEs                                |
| 45    | คุณทิพย์วัชร ศรีท้าวพัฒนกุล | ฝ่ายประสานเครือข่ายผู้ให้บริการ SMEs และส่งเสริมนโยบายภาครัฐ |
| 46    | คุณธัญธรณ์ จิระโชควัฒน์     | ฝ่ายนโยบายและแผนส่งเสริม SMEs                                |
| 47    | คุณบุษกร เวชเคน             | ฝ่ายนโยบายและแผนส่งเสริม SMEs                                |
| 48    | คุณวิภากร วีระไวทยะ         | ฝ่ายประสานเครือข่ายผู้ให้บริการ SMEs และส่งเสริมนโยบายภาครัฐ |
| 49    | คุณณัฐศักดิ์ ฤทธิเดช        | ฝ่ายศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS)                         |



สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร



: Osmeplสสว



: Osmepl Chanel



: Osmepl



: 1301

: 02-278-8800

และศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจร (OSS) ทุกจังหวัด