

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



เสนอ
สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (สนช.)

30 กันยายน 2565

ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

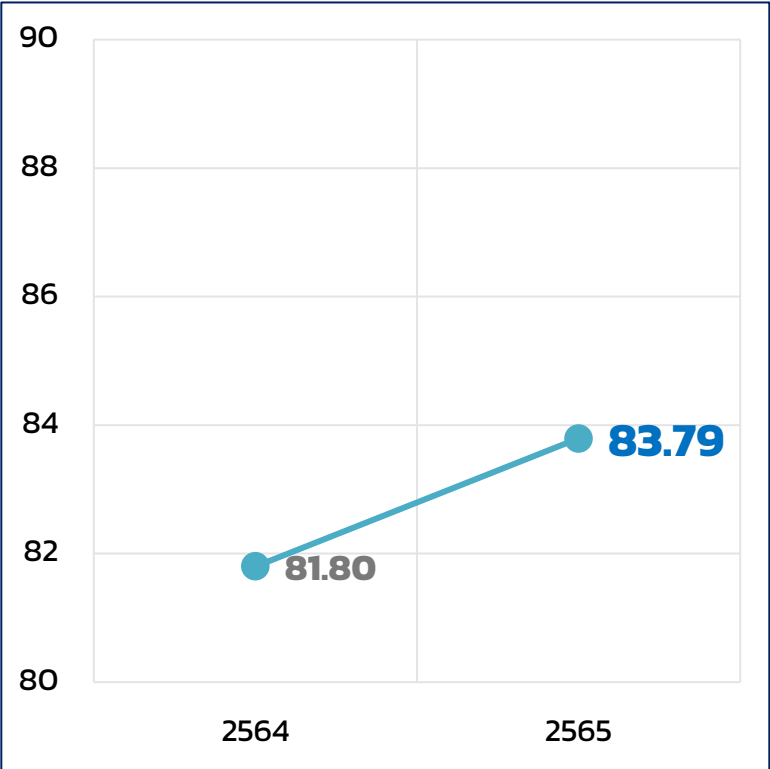
แผนงาน	กลุ่มเป้าหมาย	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล	ระดับความพึงพอใจ
1. การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม	ผู้ที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรม				
	เชิงปริมาณ (แบบสอบถาม)	4.19	83.79	ผ่าน	พึงพอใจมาก
2. การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม	ผู้ที่ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม (Academy, Regional)				
	เชิงปริมาณ (แบบสอบถาม)	4.37	87.39	ผ่าน	พึงพอใจมากที่สุด
	ผู้ที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม (Startup, Market, Abi)				
	เชิงปริมาณ (แบบสอบถาม)	4.18	83.50	ผ่าน	พึงพอใจมาก
เฉลี่ยทุกแผนงาน		4.25	85.00	ผ่าน	พึงพอใจมากที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจเป็นไปตามเป้าหมายมาตรฐานตามเกณฑ์ สนง. กพร. (ร้อยละ 80 และผ่านเกณฑ์การประเมินคุณภาพ ร้อยละ 75-88.99)

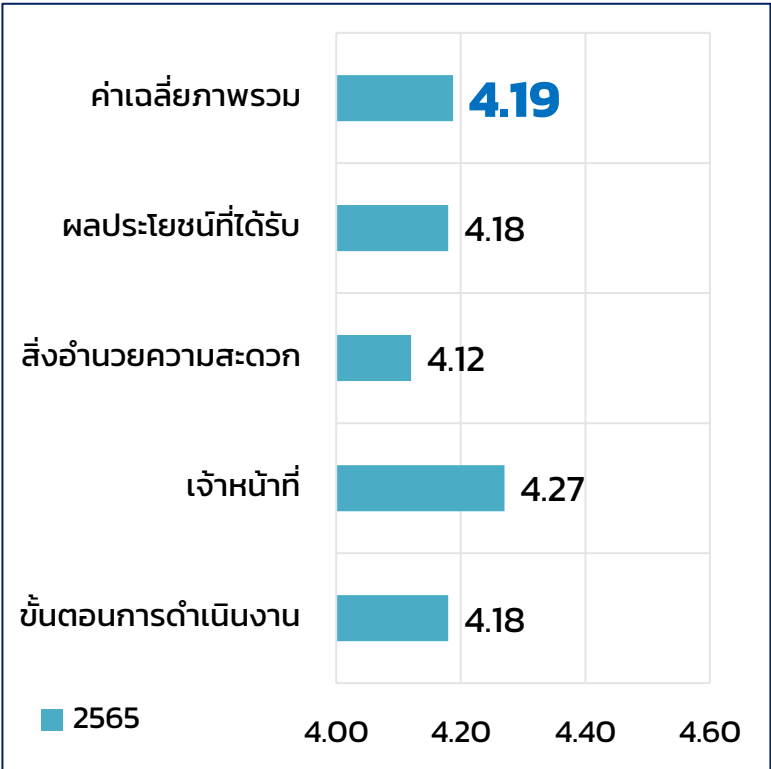
ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการรายงานงาน

1. การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมกลุ่มผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สรุปผลความพึงพอใจ



มิติแต่ละประเด็น



1. การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมกลุ่มผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรม เพื่อเศรษฐกิจและสังคม

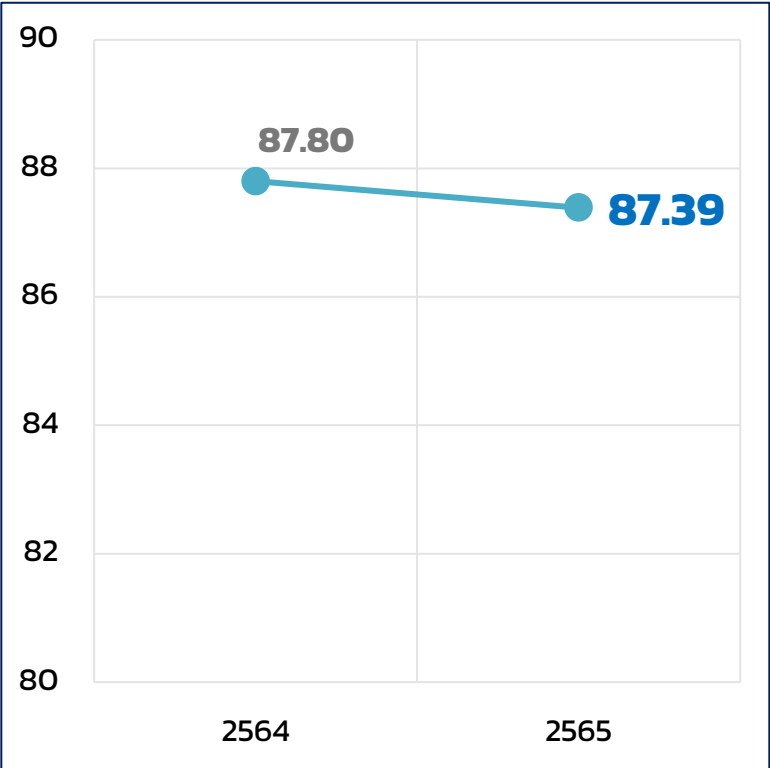
จุดเด่น/ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมฯ

จุดเด่น	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ การสนับสนุนโครงการ <ul style="list-style-type: none"> - สนช. เป็นหน่วยงานที่พร้อมให้การสนับสนุนผู้ประกอบการที่มุ่งมั่นพัฒนาธุรกิจนวัตกรรมอย่างจริงจัง - สนช. เป็นหน่วยงานที่ให้โอกาสผู้ประกอบการที่เริ่มต้นธุรกิจ (Strat up) ให้สามารถต่อยอดขยายผลตามแนวทางที่ผู้ประกอบการคาดหวัง ▪ ความเชี่ยวชาญ <ul style="list-style-type: none"> - สนช. มีองค์ความรู้ด้านนวัตกรรมอย่างครบถ้วน สามารถให้คำแนะนำต่อยอดธุรกิจ ในมุมต่างๆ ได้ - สนช. เป็นหน่วยงานที่มีเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญหลากหลายสาขา ที่พร้อมสนับสนุนให้คำแนะนำ ▪ เจ้าหน้าที่ <ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ที่ทุ่มเทการทำงาน สนับสนุนการแก้ไขปัญหาการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ - เจ้าหน้าที่ใส่ใจติดตามการดำเนินธุรกิจผู้ประกอบการ พร้อมให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ▪ ขั้นตอนการพิจารณาการให้ทุน <ul style="list-style-type: none"> - ระยะเวลาการพิจารณาการให้ทุนสนับสนุนผู้ประกอบการมีความรวดเร็วไม่รอนาน 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ แหล่งเงินทุน <ul style="list-style-type: none"> - ในรายผู้ประกอบการอยู่ในช่วงกำลังเติบโตของธุรกิจ อยากให้ สนช. มีโครงการที่ร่วมมือกับทางแหล่งเงินทุนอื่นๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการเข้าถึงต่อยอดไปได้อีก ▪ แนวทางการให้ทุน <ul style="list-style-type: none"> - ควรมีความยืดหยุ่นกับธุรกิจขนาดเล็ก (Startup) ที่ผู้ประกอบการจำเป็นต้องตัดสินใจหรือปรับธุรกิจให้สอดคล้องตามสถานการณ์อย่างรวดเร็ว ▪ การประชาสัมพันธ์ <ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้น โดยเน้นการสื่อสารของประโยชน์ของการเข้าร่วมโครงการกับ สนช. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ งบประมาณการให้ทุน <ul style="list-style-type: none"> - พิจารณากรอบวงเงินสนับสนุนที่มากขึ้น เพื่อให้ยืดหยุ่นสอดคล้องกับธุรกิจนวัตกรรม ▪ ติดตามการดำเนินการ <ul style="list-style-type: none"> - พัฒนากลไกการตรวจสอบการใช้จ่ายของผู้ประกอบการให้สอดคล้องตามแผนที่ได้เสนอไว้ เพื่อให้การสนับสนุนงบประมาณของ สนช. เป็นไปตามอย่างมีประสิทธิภาพ ▪ พัฒนาทักษะผู้ประกอบการ <ul style="list-style-type: none"> - มีแนวทางการมีที่ปรึกษาหรือพี่เลี้ยง ที่ช่วยแนะนำผู้ประกอบการสำหรับผู้ประกอบการที่ขาดทักษะการดำเนินธุรกิจในด้านต่างๆ เช่น ด้านการตลาด ด้านการเงิน เป็นต้น

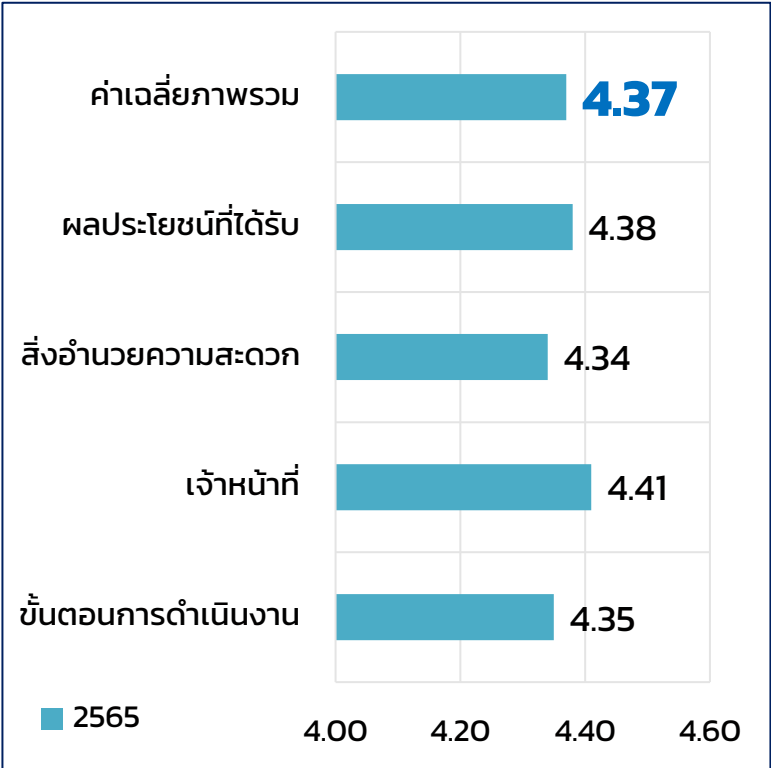
ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการรายงานงาน

2. การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม: กลุ่มผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม (Academy, Regional)

สรุปผลความพึงพอใจ



มิติแต่ละประเด็น



2. การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม:

กลุ่มผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม (Academy, Regional)

ขั้นตอนการดำเนินงาน

- บริหารจัดการได้ดี ในแต่ละสัปดาห์หัวข้อหลักสูตรไม่ซ้ำ
- การรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มีการแจ้งข่าวสารทั้งไลน์กลุ่มและในเว็บไซต์
- เนื้อหาในหลักสูตรหลายหลักสูตรมีความซ้ำซ้อน
- การแจ้งข้อมูลการเข้าร่วมการอบรมบางครั้งกระชั้นชิด (3 วันล่วงหน้า) แต่ยังคงอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้

วิทยากรและเจ้าหน้าที่

- วิทยากรมีหลากหลายทั้งคนไทยและต่างชาติ
- วิทยากรบรรยายได้สนุก ได้ความรู้และได้แลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นกัน
- เจ้าหน้าที่ดูแลให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี
- ช่วงจัดอบรมรูปแบบออนไลน์ ให้เจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มช่วยสร้างสัมพันธหรือละลายพฤติกรรม

สิ่งอำนวยความสะดวก

- เอกสารสัมมนาบางครั้งมีการส่ง File เอกสารสัมมนาล่าช้า (3 สัปดาห์)
- เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้เป็นอย่างดี
- พิจารณาจัดอบรมช่วงเวลาหลังเลิกงานเป็นทางเลือกสำหรับผู้ประกอบการที่ต้องดำเนินธุรกิจในช่วงระหว่างวัน
- มีทีมงานสนับสนุนด้านเอกสารที่เข้มแข็ง

ประโยชน์ที่ได้รับ

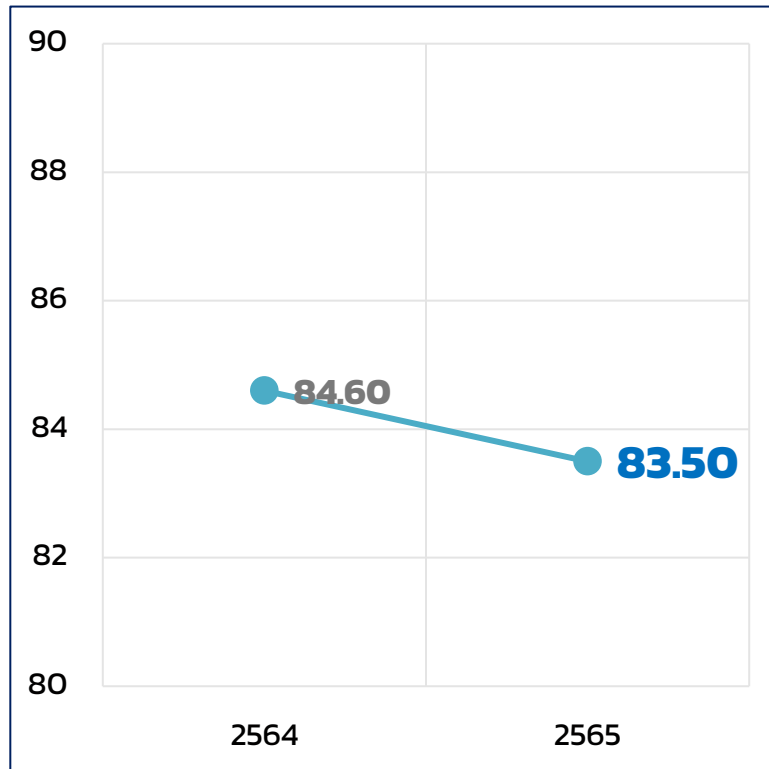
- ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดธุรกิจได้
- ได้รู้จักผู้ประกอบการรายอื่น ได้ Connection
- การผ่านการฝึกอบรมจากสนช. เหมือนเป็นสัญลักษณ์การันตีคุณภาพ ทำให้เพิ่มความน่าเชื่อถือของแบรนด์

ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการรายงานงาน

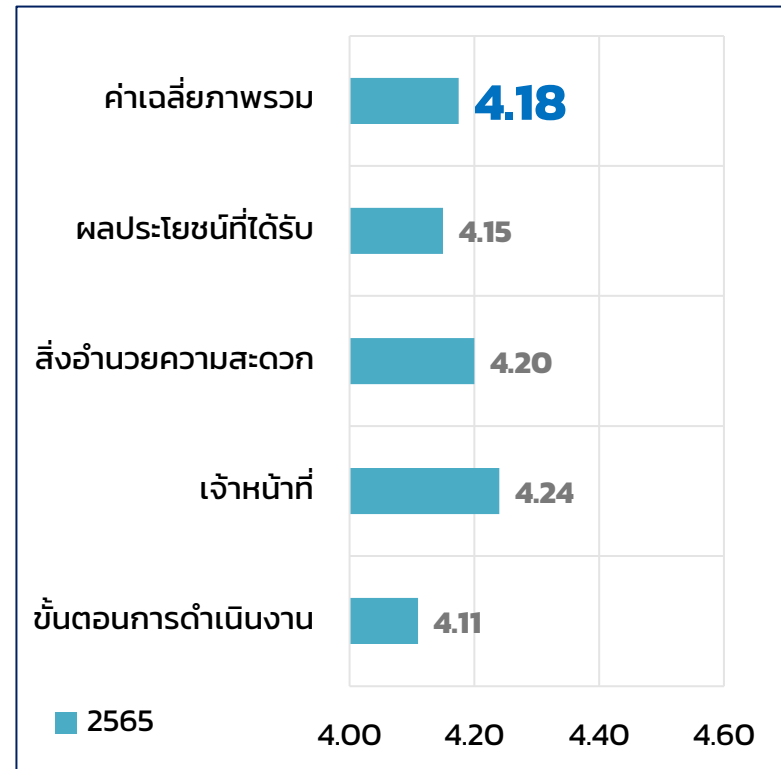
3. การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม:

กลุ่มผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม (Startup, Market, Abi)

สรุปผลความพึงพอใจ



มิติแต่ละประเด็น



3. การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม:

กลุ่มผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม (Startup, Market, Abi)

จุดเด่น	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none">▪ การสนับสนุนงานนวัตกรรม<ul style="list-style-type: none">- สนช. เป็นหน่วยงานส่งเสริม พัฒนา ธุรกิจนวัตกรรมตั้งแต่ระดับเริ่มต้นมีความหลากหลายของนวัตกรรมที่ให้การสนับสนุน▪ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดผู้ประกอบการ<ul style="list-style-type: none">- สนช. เป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมการจัดกิจกรรมให้ผู้ประกอบการได้นำสินค้าออกตลาด- ผู้ประกอบการได้ Connection ในการออกกิจกรรมฯ ได้รู้จักผู้ประกอบการรายอื่น▪ การประชาสัมพันธ์<ul style="list-style-type: none">- ได้การประชาสัมพันธ์สินค้าทำให้สินค้าเป็นที่รู้จักมากขึ้น▪ เจ้าหน้าที่<ul style="list-style-type: none">- เจ้าหน้าที่ให้บริการดูแลเอาใจใส่ดี ช่วยติดตามงานและมีความเป็นมืออาชีพ	<ul style="list-style-type: none">▪ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด<ul style="list-style-type: none">- พิจารณาการจัดกิจกรรมฯ เป็นงานนวัตกรรมโดยเฉพาะ เช่น งาน Expo นวัตกรรม- พิจารณาการจัดกิจกรรมฯ ในรูปแบบไฮบริด (ออนไลน์และออฟไลน์)▪ การประชาสัมพันธ์<ul style="list-style-type: none">- เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมฯ ให้หลากหลาย การจัดกิจกรรมในบางสถานที่ลูกค้าไม่ทราบว่ามีการจัดงานคนเดินในงานกิจกรรมน้อย- ขยายวงกว้างการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการรายอื่นๆ ได้รับโอกาสเข้าร่วมการจัดกิจกรรมมากขึ้น	<ul style="list-style-type: none">▪ รูปแบบการจัดการงาน<ul style="list-style-type: none">- พิจารณาการจัดการงานสถานที่ เครื่องอำนวยความสะดวก เดอะมอลล์ เพื่อขยายกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย



THANK YOU

TRIS Academy of Management

สถาบันวิทยาการจัดการ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด
อาคารสีลมคอมเพล็กซ์ ชั้น 18 เลขที่ 191 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
โทรศัพท์ 0 2032 3000 e-mail: trisacademy@tris.co.th