



สรุปผลโครงการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

ปี 2563

จำนวนและร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

แผนงาน	วิธีการเก็บข้อมูล	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล	ระดับความพึงพอใจ
1. การส่งเสริม การสร้างนวัตกรรม	เชิงปริมาณ (แบบสอบถาม)	4.40	88.00	ผ่าน	พึงพอใจมาก
	เชิงคุณภาพ (สัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่ม)	4.33	86.60	ผ่าน	พึงพอใจมาก
	เฉลี่ยรวม	4.37	87.30	ผ่าน	พึงพอใจมาก
2. การพัฒนาความสามารถ ทางนวัตกรรม	เชิงปริมาณ (แบบสอบถาม)	4.44	88.80	ผ่าน	พึงพอใจมาก
	เชิงคุณภาพ (สัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่ม)	5.00	100.00	ผ่าน	พึงพอใจมาก
	เฉลี่ยรวม	4.72	94.40	ผ่าน	พึงพอใจมาก
3. การส่งเสริม ตลาดนวัตกรรม	เชิงปริมาณ (แบบสอบถาม)	4.13	82.60	ผ่าน	พึงพอใจ/ค่อนข้างพึงพอใจ
	เชิงคุณภาพ (สัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่ม)	4.08	81.67	ผ่าน	พึงพอใจ/ค่อนข้างพึงพอใจ
	เฉลี่ยรวม	4.11	82.14	ผ่าน	พึงพอใจ/ค่อนข้างพึงพอใจ
4. การพัฒนานวัตกรรมเชิง พื้นที่	เชิงปริมาณ (แบบสอบถาม)	4.64	92.82	ผ่าน	พึงพอใจมาก
	เชิงคุณภาพ (สัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่ม)	4.33	86.60	ผ่าน	พึงพอใจมาก
	เฉลี่ยรวม	4.49	89.60	ผ่าน	พึงพอใจมาก
เฉลี่ยทุกแผนงาน		4.42	88.39	ผ่าน	พึงพอใจมาก

คะแนนความพึงพอใจทุกกลุ่มและภาพรวมเพิ่มขึ้น



กลุ่ม 1 ผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ตารางสรุปผลการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

แผนงาน	วิธีการเก็บข้อมูล	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. การส่งเสริม การสร้าง นวัตกรรม	แบบสอบถาม	4.40	88.00
	สัมภาษณ์เชิงลึก และสนทนากลุ่ม	4.33	86.60
	เฉลี่ยรวม	4.37	87.30

มิติที่ประเมินในแบบสอบถาม

	ค่าเฉลี่ย
ขั้นตอนการดำเนินงาน	4.25
เจ้าหน้าที่	4.58
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.25
ผลประโยชน์ที่ได้รับ	4.53



จุดเด่น

1. เป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมผู้ประกอบการ SME หรือ Startup ให้มีความรู้และเงินทุนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ สามารถสร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการชุมชนและประเทศได้เป็นอย่างดี
2. ทุนที่ได้รับจาก NIA ทำให้มีผลงานออกมาสู่ตลาด เพิ่มรายได้ส่งเสริมเศรษฐกิจของชุมชนและประเทศ เพิ่มกำลังการผลิต ศักยภาพของการทำงานของบริษัท และมีงบประมาณในการสนับสนุนการให้ทุนค่อนข้างมาก เพียงพอ และรองรับการทำงานได้มากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการมั่นใจในศักยภาพตนเองมากขึ้น
3. ได้แนวทางที่ดี บุคลากรที่มีคุณภาพ องค์ความรู้จำนวนมาก ช่วยแนะนำแนวทางให้ผู้ประกอบการ ไม่เสียเวลาในการทำงาน



จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะ

1. ควรชี้แจงแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการพิจารณาให้ทุนและการตัดลดทุน/งบประมาณให้ผู้ประกอบการวางแผนการพัฒนานวัตกรรมได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
2. ควรให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนครอบคลุมทุกกลุ่มสาขาอาชีพและทุกพื้นที่ รวมถึงการถ่ายทอดองค์ความรู้และแนวทางธุรกิจนวัตกรรม
3. ควรเป็นตัวกลางในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนอื่น ๆ เช่น ธนาคาร ซึ่งจะช่วยให้โครงการสำเร็จเร็วขึ้นและต่อยอดให้มากขึ้น หรือตั้งกองทุนร่วมลงทุน ในลักษณะ CVC เพื่อเน้นร่วมลงทุนและขยายการเติบโตของ Startup



กลุ่ม 2 ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม (การพัฒนาความสามารถด้านนวัตกรรม)

ตารางสรุปผลการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

แผนงาน	วิธีการเก็บข้อมูล	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
2. การพัฒนา ความสามารถ ทางนวัตกรรม	แบบสอบถาม	4.44	88.80
	สัมภาษณ์เชิงลึก และสนทนากลุ่ม	5.00	100.00
	เฉลี่ยรวม	4.72	94.40

มิติที่ประเมินในแบบสอบถาม

	ค่าเฉลี่ย
ขั้นตอนการดำเนินงาน	4.30
เจ้าหน้าที่	4.61
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.32
ผลประโยชน์ที่ได้รับ	4.52



จุดเด่น

- การจัดค่ายในช่วงภาวะโควิด (Covid-19) ทำได้ดีและมีประสิทธิภาพ
- มีรูปแบบการอบรมที่ยืดหยุ่นดี
- เกิดการเรียนรู้ถึงกลุ่มเป้าหมาย สามารถนำไปใช้ประกอบธุรกิจเชิงลึกที่ไม่สามารถเรียนรู้ได้ผ่านสื่อออนไลน์ และได้รู้เพิ่มในด้านธุรกิจที่เกิดจากนวัตกรรม หลักการทำธุรกิจ และวิธีการสื่อสาร



จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะ

- ควรมีช่องทางให้เรียนย้อนหลัง เช่น บันทึกวิดีโอไว้แล้วโพสต์ในช่องทางใดทางหนึ่ง แก้ไขปัญหาการจดไม่ทัน และไม่ว่างเข้าร่วมได้ในบางช่วงเวลา
- ควรลงพื้นที่จัดอบรมในภูมิภาคต่าง ๆ
- ควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์โครงการให้มากกว่านี้ และต้องแจ้งให้ทราบถึงรายละเอียดต่าง ๆ ให้ชัดเจน



กลุ่ม 3 ผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม

ตารางสรุปผลการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

แผนงาน	วิธีการเก็บข้อมูล	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
3. การส่งเสริม ตลาด นวัตกรรม	แบบสอบถาม	4.13	82.60
	สัมภาษณ์เชิงลึก และสนทนากลุ่ม	4.08	81.67
	เฉลี่ยรวม	4.11	82.14

มิติที่ประเมินในแบบสอบถาม

	ค่าเฉลี่ย
ขั้นตอนการดำเนินงาน	4.40
เจ้าหน้าที่	4.34
สิ่งอำนวยความสะดวก	3.93
ผลประโยชน์ที่ได้รับ	4.22



จุดเด่น

1. ให้การสนับสนุนตั้งแต่จุดเริ่มต้นของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ทำให้เป็นที่รู้จักและมีความน่าเชื่อถือ
2. ให้การสนับสนุนงบประมาณจึงช่วยลดภาระของผู้ประกอบการ SME ทำให้มีเงินทุนให้เพียงพอที่จะเริ่มต้นทำสิ่งใหม่
3. สร้างโอกาสในการร่วมมือกับหน่วยงาน/บริษัทที่มีความสามารถในการผลักดันให้เป็นที่รู้จักในตลาด



จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มกิจกรรมการจัด Innovation Market เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มความน่าสนใจและดึงดูดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น แนนวัตกรรม เวทีเสวนา หรือ เจจารุกิจสินค้านวัตกรรม
2. ควรโปรโมทให้ผู้บริโภครู้จักนวัตกรรมมากขึ้น
3. ควรขยายตลาดนวัตกรรมให้หลายหลายสาขาและเพิ่มจำนวนลูกค้า



กลุ่ม 4 ผู้ใช้บริการการพัฒนาวัฒนธรรมในเชิงพื้นที่

ตารางสรุปผลการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

แผนงาน	วิธีการเก็บข้อมูล	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
4. การพัฒนา วัฒนธรรม เชิงพื้นที่	แบบสอบถาม	4.64	92.82
	สัมภาษณ์เชิงลึก และสนทนากลุ่ม	4.33	86.60
	เฉลี่ยรวม	4.49	89.60



จุดเด่น

สรุปผลการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. หลักสูตร NIA ให้อะไรหลาย ๆ อย่างที่หาไม่ได้จากการอบรมในที่อื่น เช่น การทำ Journey ของลูกค้าเราแบบละเอียดมาก ๆ
2. ช่วยแนะนำการทำ Market size and growth ที่ดีมาก โดยช่วยหาข้อมูลเชิงลึกว่าธุรกิจเราอยู่ในตลาดใหญ่เพียงใดและการคำนวณส่วนแบ่งของตลาด



จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะ

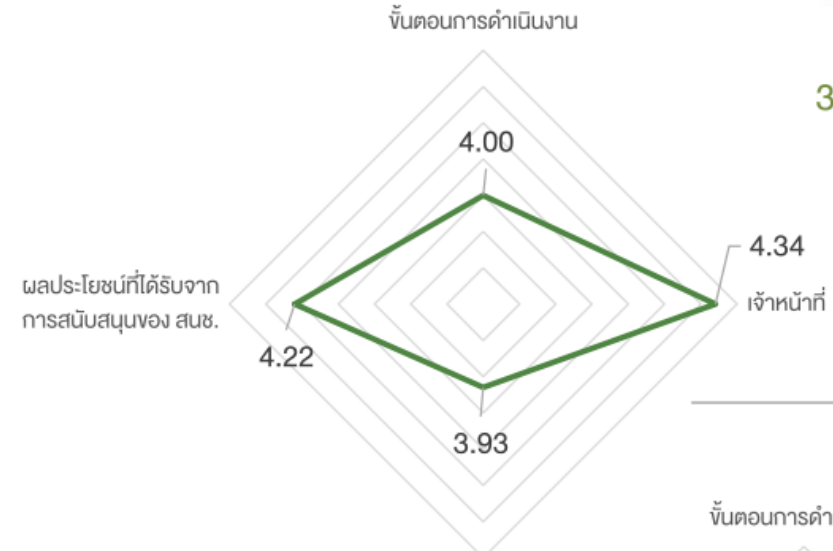
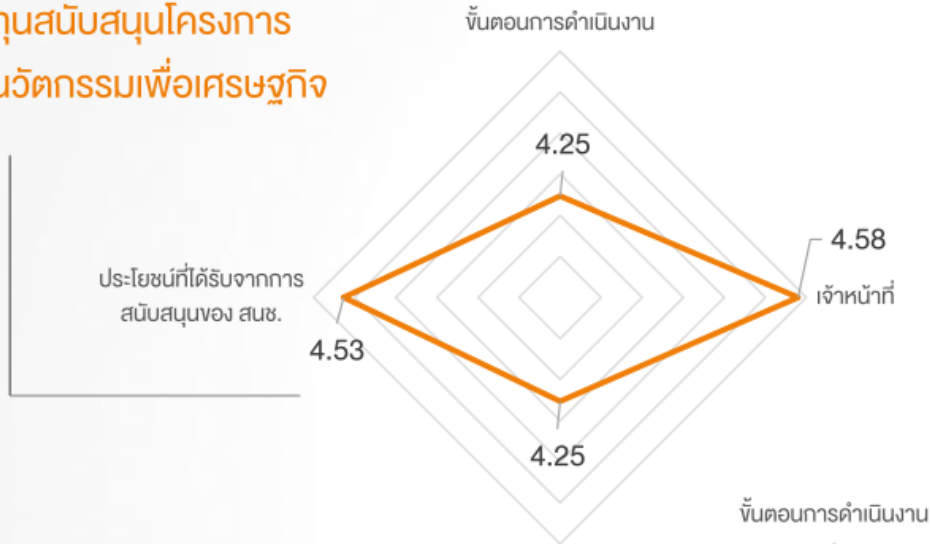
1. ควรลดขั้นตอนด้านเอกสาร เพราะบางอย่างมีความซ้ำซ้อน และควรเพิ่มช่องทางที่นอกจากการต้องส่ง Hard copy
2. ควรพัฒนาช่องทางที่ช่วยให้ผู้ประกอบการได้สื่อสารถึงลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ

มิติที่ประเมินในแบบสอบถาม

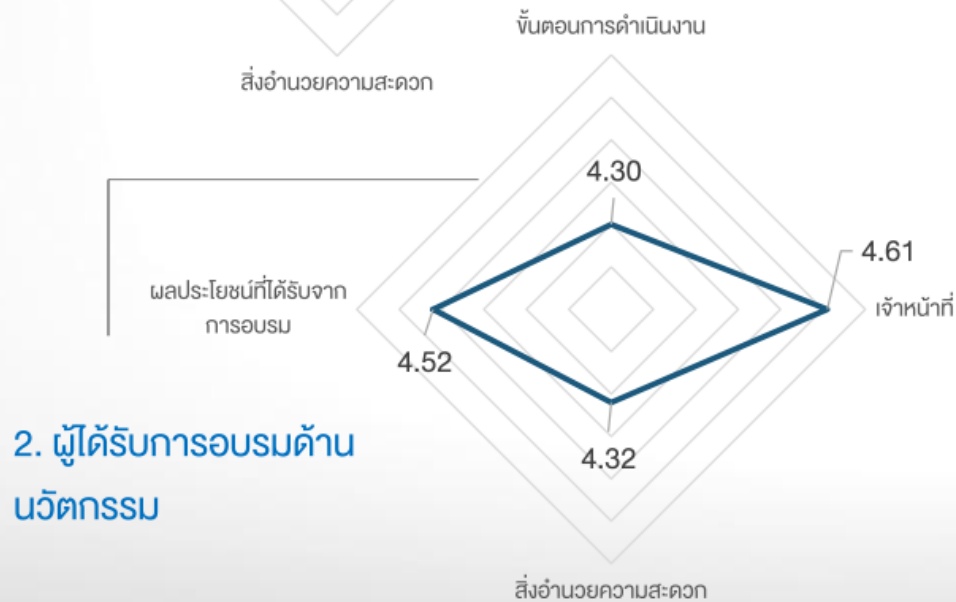
	ค่าเฉลี่ย
ขั้นตอนการดำเนินงาน	4.57
เจ้าหน้าที่	4.73
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.63
ผลประโยชน์ที่ได้รับ	4.64

การวิเคราะห์คุณภาพความพึงพอใจ

1. ผู้ประกอบการที่ได้รับ ทุนสนับสนุนโครงการ นวัตกรรมเพื่อเศรษฐกิจ



3. ผู้ประกอบการที่ได้รับ การส่งเสริมและกระตุ้น ตลาดนวัตกรรม



2. ผู้ได้รับการอบรมด้าน นวัตกรรม



4. ผู้ใช้บริการการพัฒนา นวัตกรรมในเชิงพื้นที่



THANK YOU