

สรุปผลโครงการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

ปี 2564



จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลเพื่อการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

แผนงาน	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน ตัวอย่าง	จำนวนตัวอย่างเชิง ปริมาณ	จำนวนตัวอย่างเชิงคุณภาพ	
			การทดสอบแบบสอบถาม	การสัมภาษณ์เชิงลึก	การสนทนากลุ่ม
1. การส่งเสริมการ สร้างนวัตกรรม	ผู้ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรม				
	ผู้ประกอบการ	120	100	10	10
	รวม	120	100	10	10
2. การพัฒนา ความสามารถ ทางนวัตกรรม	ผู้ได้รับการพัฒนาความสามารถด้านนวัตกรรม (เครือข่ายนวัตกรรม)				
	ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม (Academy, Regional)	190	150	5	35
	ผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาด นวัตกรรม (Startup, Market, Abi)	170	150	5	15
	รวม	360	300	10	50
รวมทั้งหมด		480	400	20	60



9

เครื่องมือในการเก็บข้อมูล



แบบสอบถามเชิงปริมาณ

แบบสอบถามผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรม
แบบสอบถามผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม
แบบสอบถามผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม



แนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึก

แนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรม
แนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม
แนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม



ประเด็นสนทนากลุ่ม

ประเด็นสนทนากลุ่มผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรม
ประเด็นสนทนากลุ่มผู้แทนผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม
ประเด็นสนทนากลุ่มผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม

กลุ่มที่ 1 การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม :ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม (Academy, Regional)

จำนวนและร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ

ของ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

แผนงาน	กลุ่มเป้าหมาย	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล	ระดับความพึงพอใจ
1. การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม	ผู้ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรม				
	เชิงปริมาณ (แบบสอบถาม)	4.09	81.80	ผ่าน	พึงพอใจ
2. การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม	ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม (Academy, Regional)				
	เชิงปริมาณ (แบบสอบถาม)	4.39	87.80	ผ่าน	พึงพอใจมาก
	ผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม (Startup, Market, Abi)				
	เชิงปริมาณ (แบบสอบถาม)	4.23	84.60	ผ่าน	พึงพอใจมาก
เฉลี่ยทุกแผนงาน		4.24	84.80	ผ่าน	พึงพอใจมาก

เกณฑ์พิจารณาจากร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่องานบริการขององค์การมหาชน

เป้าหมายขั้นต่ำ	เป้าหมายมาตรฐาน	เป้าหมายขั้นสูง
ร้อยละ 80 และผ่านเกณฑ์การประเมินคุณภาพ ร้อยละ 50-74.99	ร้อยละ 80 และผ่านเกณฑ์การประเมินคุณภาพ ร้อยละ 75-89.99	ร้อยละ 80 และผ่านเกณฑ์การประเมินคุณภาพ ร้อยละ 90 ขึ้นไป

การแปลผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ มีหลักเกณฑ์การแบ่งพิจารณาตามช่วงคะแนน ซึ่งออกแบบ โดย Best (1997:174) ดังนี้

The interval score of each level = $\frac{\text{Maximum score} - \text{Minimum score}}{\text{Amount of level}}$

=

$(5-1)/5$

=

0.8

=

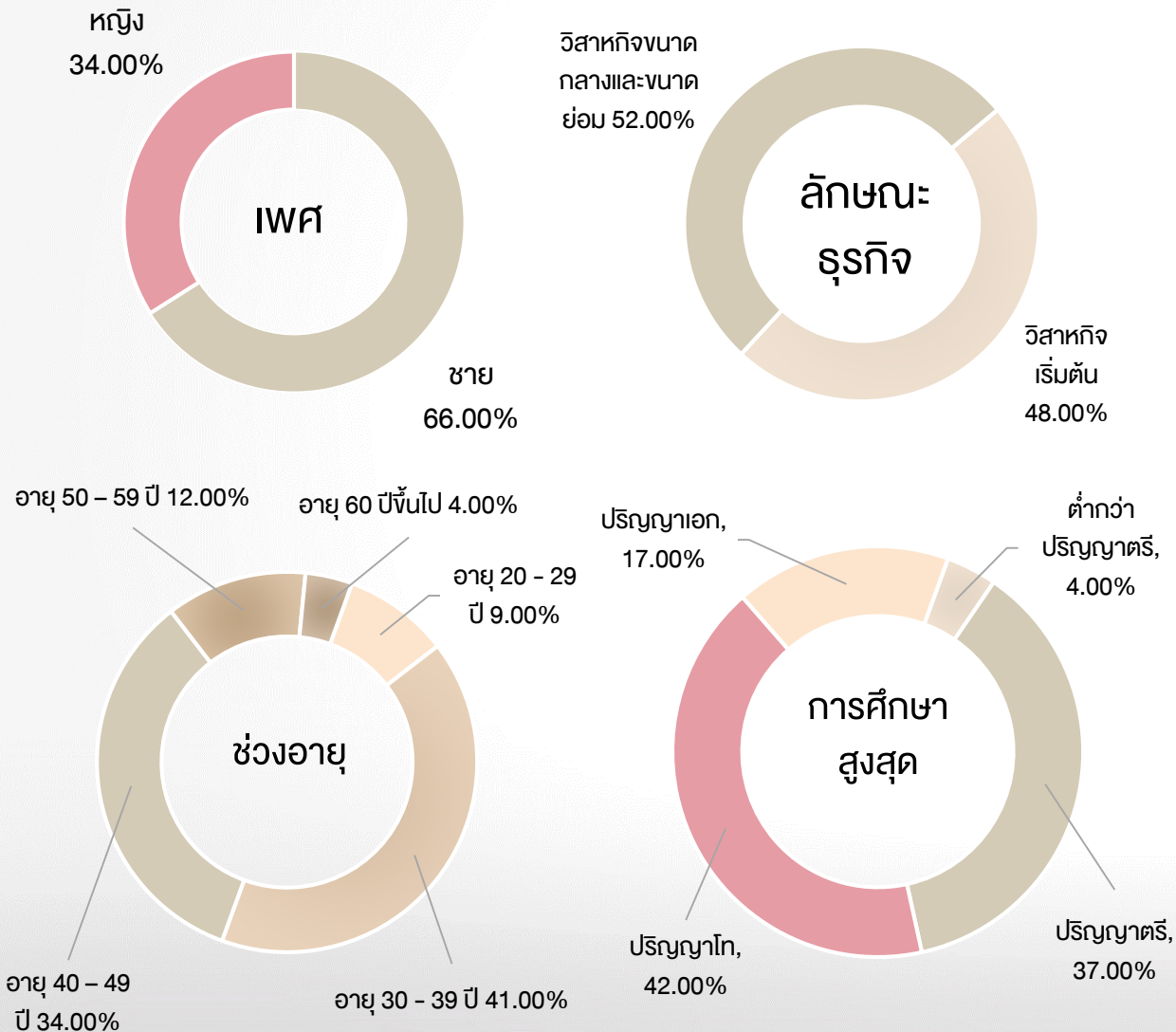
คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พึงพอใจมาก
3.41 – 4.20	พึงพอใจ/ค่อนข้างพอใจ
2.61 – 3.40	เฉยๆ/พอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	ไม่พึงพอใจ/ค่อนข้างไม่พอใจ
1.00 – 1.80	ไม่พึงพอใจมาก/ไม่พอใจ



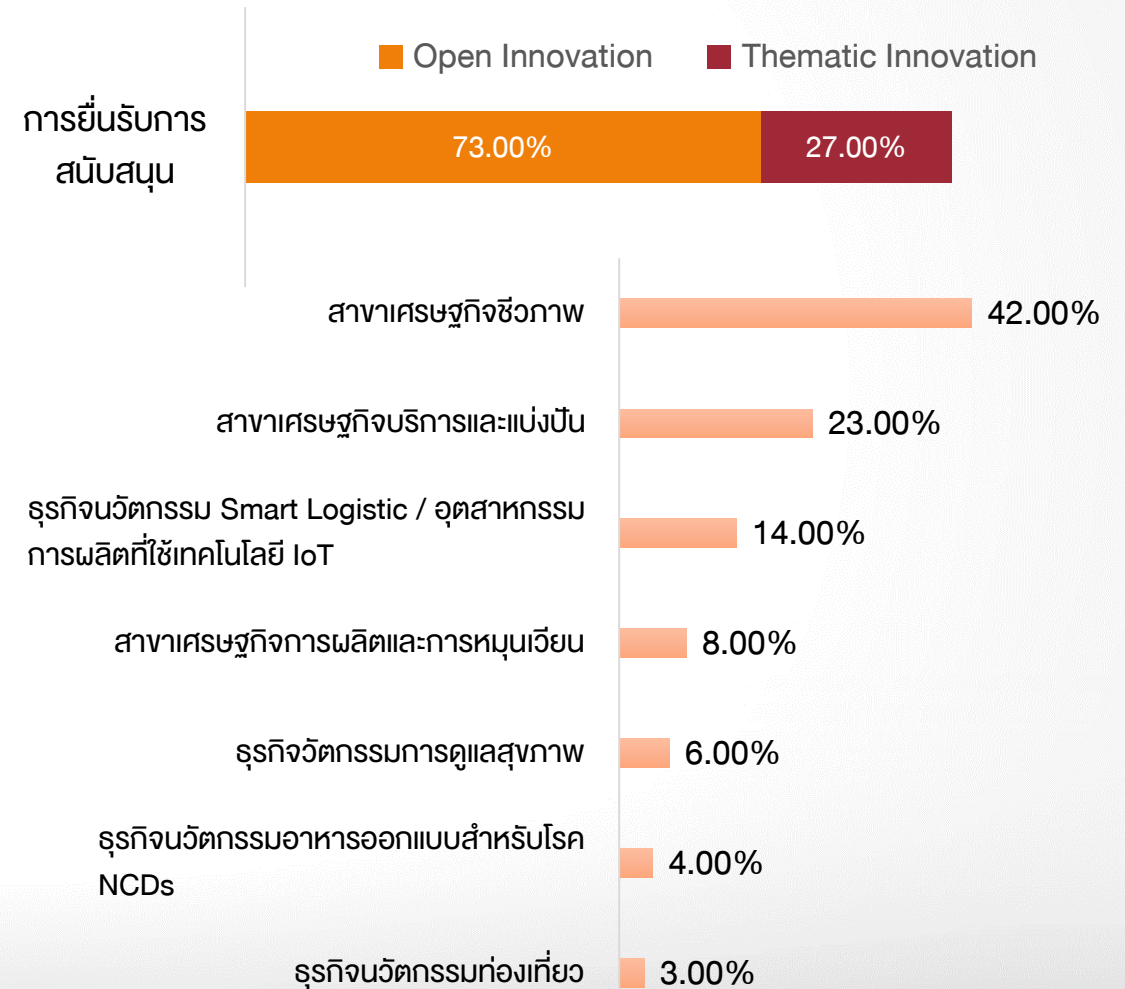


กลุ่มที่ 1 การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม : ผู้ประกอบการที่ได้รับทุนโครงการนวัตกรรม

ข้อมูลทั่วไป



ร้อยละของการยื่นขอรับการสนับสนุนโครงการนวัตกรรม

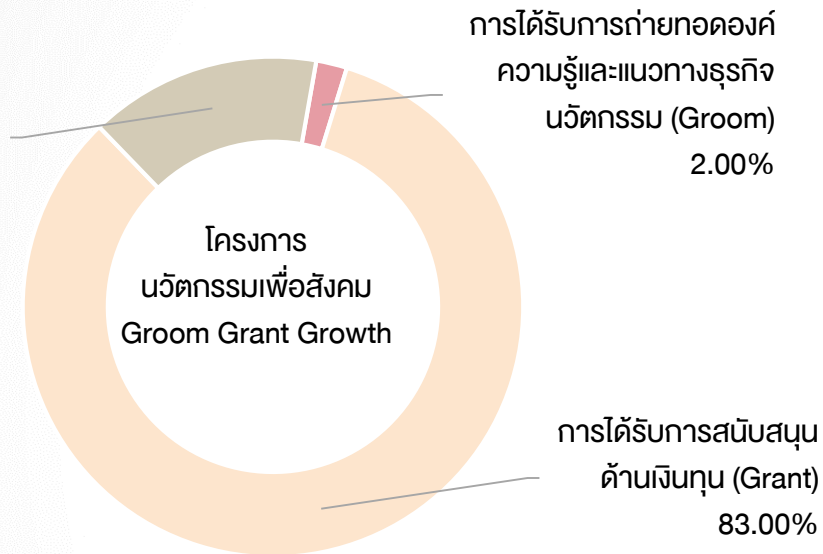




กลุ่มที่ 1 การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม : ผู้ประกอบการที่ได้รับทุนโครงการนวัตกรรม

การคาดหวังจะได้รับการบริการจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

การขยายผลการพัฒนา
ธุรกิจนวัตกรรมผ่าน
เครือข่ายของ สนช.
(Growth)
15.00%

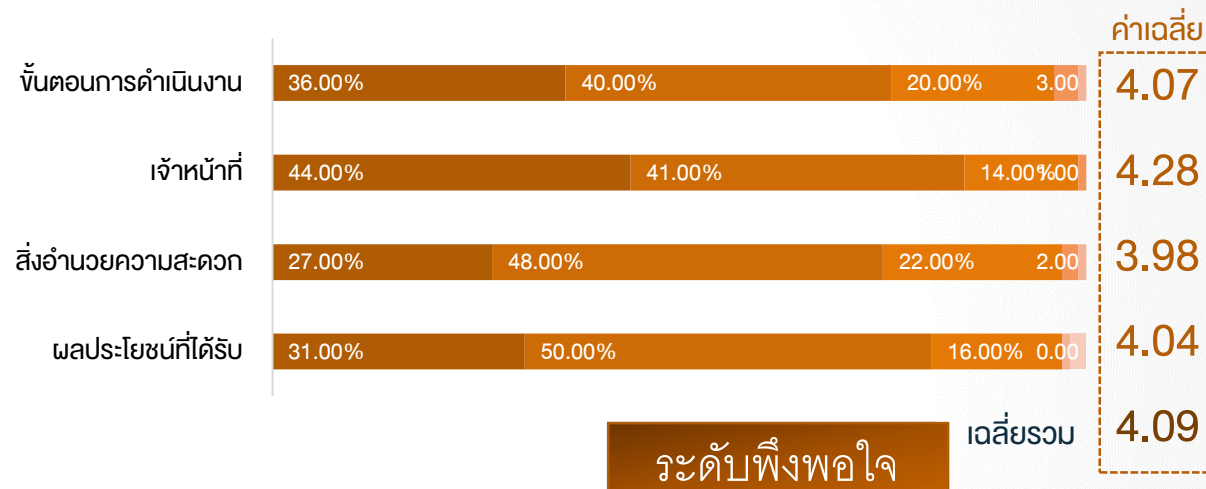


การได้รับทุนสนับสนุนจาก สนช. ที่ผ่านมา

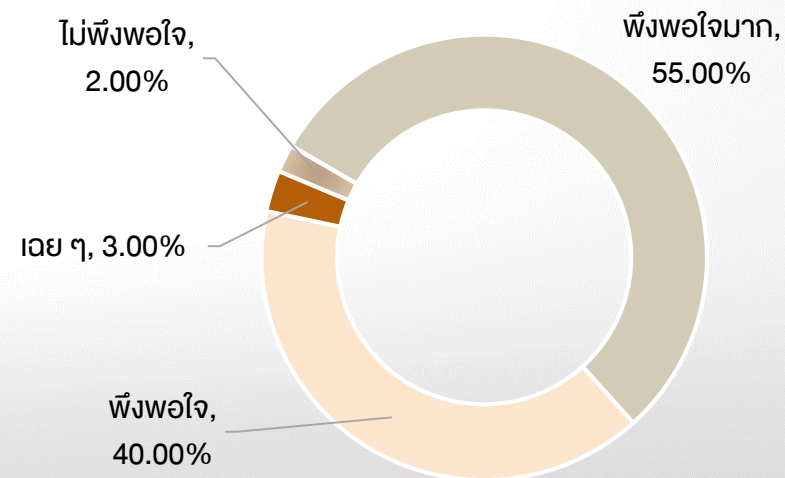
71.00 % 29.00 %
ไม่เคย เคย

ร้อยละความพึงพอใจต่อการรับบริการจาก สนช.

■ พึงพอใจมาก ■ พึงพอใจ ■ เฉย ๆ ■ ไม่พึงพอใจ ■ ไม่พึงพอใจมาก ■ ไม่ได้ใช้บริการด้านนี้



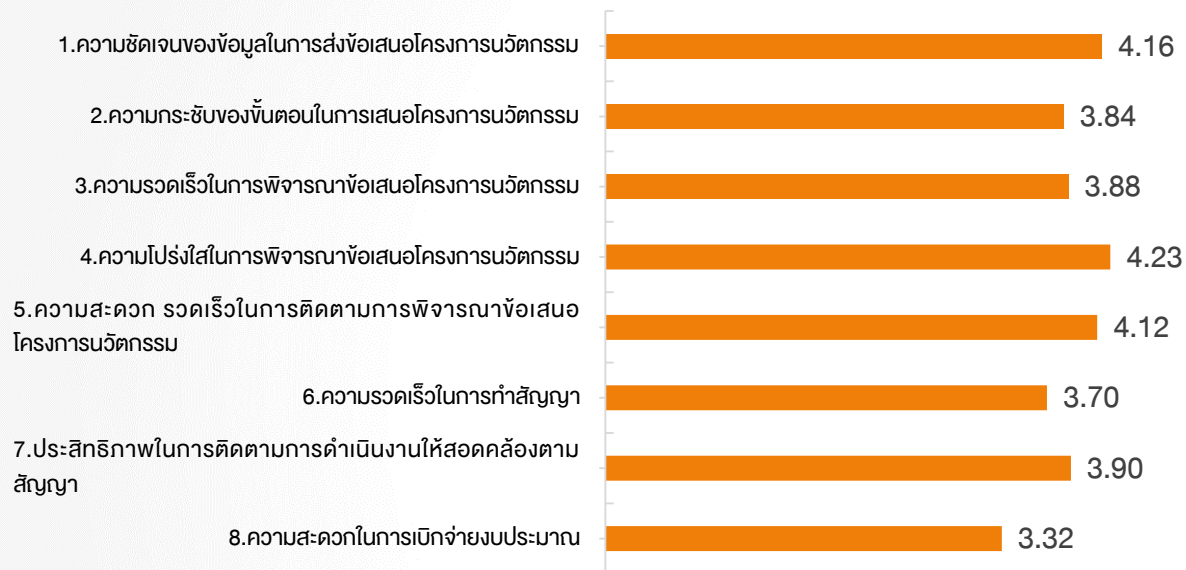
ร้อยละ
ความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการจาก
สำนักงานนวัตกรรม
แห่งชาติโดยรวม



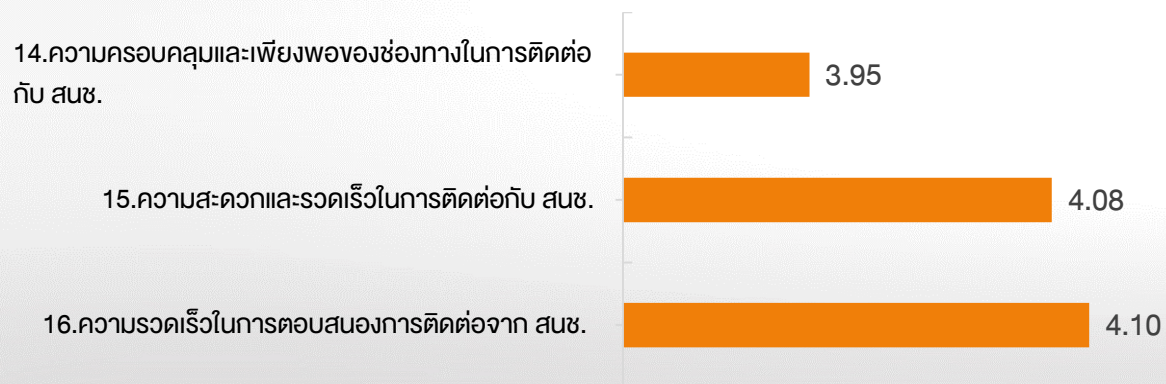


กลุ่มที่ 1 การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม : ผู้ประกอบการที่ได้รับทุนโครงการนวัตกรรม

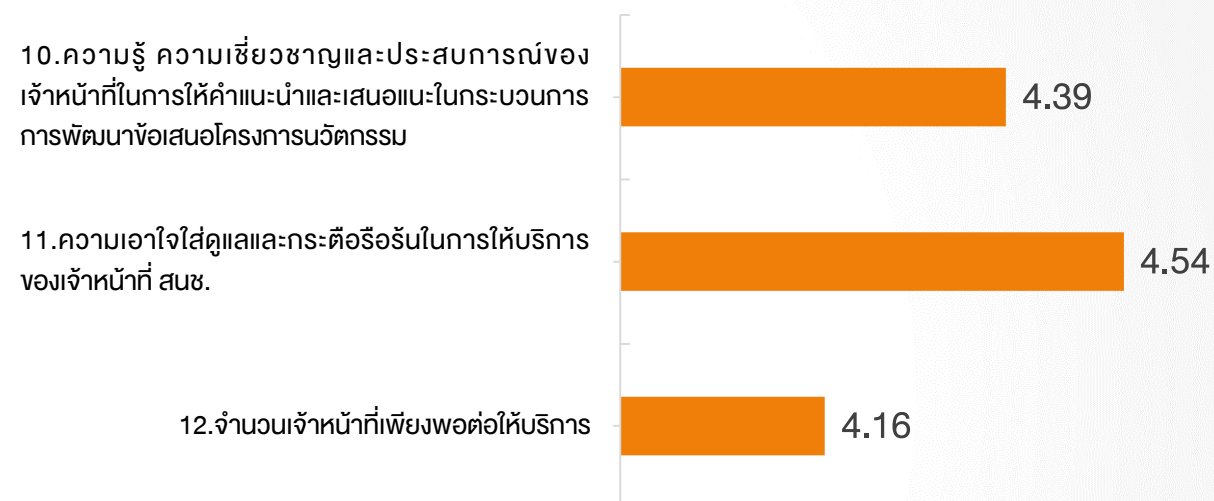
ระดับความพึงพอใจต่อประเด็นย่อยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน



ระดับความพึงพอใจต่อประเด็นย่อยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ระดับความพึงพอใจต่อประเด็นย่อยด้านเจ้าหน้าที่



ระดับความพึงพอใจต่อประเด็นย่อยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ





กลุ่มที่ 1 การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม : ผู้ประกอบการที่ได้รับทุนโครงการนวัตกรรม

เห็นว่าหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสับสนุนโครงการนวัตกรรม

83.00 %

เหมาะสม

13.00 %

ไม่แน่ใจ

4.00 %

ไม่เหมาะสม

ไม่เหมาะสม เพราะ

- สัดส่วนทุนที่ได้น้อยเกินไป
- เจ้าหน้าที่ทุกท่านปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างดี แต่ทางบริษัทเห็นว่ามีส่วนที่อยากให้ถึงอีกบทบาทหนึ่งคือ ด้านผู้ประกอบการ เพราะทุนนี้เป็นทุนที่ทางรัฐบาลให้มาเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ ทุกกิจการมีความแตกต่างกันในเรื่องของโครงสร้าง เช่น คุณสมบัติของเครื่องจักร ขนาดของเครื่องจักร สินค้าที่ออกมาในเครื่องจักรนั้นๆ ราคา หรือผลกำไรต่อชิ้นของสินค้าที่เครื่องจักรผลิตได้ ไม่สมควรจะใช้เกณฑ์มาตรฐานเดียวกันมาเป็นตัวชี้วัดว่า ขนาดของเครื่องจักร มูลค่าของโครงการที่ควรจะได้ ฯลฯ
- ควรพิจารณาสสนับสนุนโครงการที่ไม่มุ่งเป้าหมายทางธุรกิจเท่านั้น แต่มีประโยชน์เชิงสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย
- กระบวนการนำเสนอเพื่อพิจารณาทุนนำเสนอหลายบอร์ดมากเกินไป



สรุปสัมภาษณ์เชิงลึก และสนทนากลุ่มของผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมฯ



ขั้นตอน

ความคาดหวัง

1. ได้รับทุน 100 % จ่ายเงินเร็ว
2. ขั้นตอนน้อย ลดเอกสาร
3. พิจารณาทุนเร็ว ยุติธรรม แจ้งกลับเร็ว

สิ่งที่ได้รับ

จุดดี

1. มีการดำเนินงานตรงเป้าและมีประสิทธิภาพ
2. มีความตั้งใจสนับสนุนธุรกิจสตาร์ทอัพทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ
3. มีการทำงานที่รวดเร็วเป็นระบบ การประสานงาน แนะนำผู้ประกอบการเป็นอย่างดี
4. มีกระบวนการที่ตรงไปตรงมา เป็นหน่วยงานเดียวที่ให้การสนับสนุนนวัตกรรมใหม่ ๆ

จุดที่ควรพัฒนา

1. สนับสนุนของเงินทุนและการตลาด เนื่องจากธุรกิจสตาร์ทอัพในประเทศไทย ส่วนใหญ่จะติดปัญหาเรื่องเงินทุน
2. มีการสื่อสารที่ชัดเจนและรวดเร็วกว่านี้
3. การดำเนินงานยังมีความล่าช้า ขั้นตอน เอกสารมากเกินไป ต้องปรับปรุงขั้นตอน กระบวนการระยะเวลา เอกสารให้ใช้ระบบดิจิทัล แทน กระบวนการทำงานภายในระหว่างแผนกใน NIA ก่อน
4. ปรับปรุงการเบิกจ่ายทุนให้ชัดเจน ยืดหยุ่นขึ้น ช่วงเริ่มธุรกิจ ควรยืดหยุ่นไปตาม feedback จากลูกค้า เป็นต้น

เจ้าหน้าที่

ความคาดหวัง

1. มีอาชีพครบทุกสาขา
2. ให้คำแนะนำที่เข้าใจ ติดต่อกง่าย
3. ระบบพี่เลี้ยง ตั้งแต่ต้นจนจบ

สิ่งที่ได้รับ

จุดดี

- มีมาตรฐานในการทำงานที่ดี ตั้งแต่ การให้บริการ ความเอื้อเฟื้อ การประสานงาน ช่วยเหลือแนะนำ ดูแลใกล้ชิดอย่างต่อเนื่อง

จุดที่ควรพัฒนา

1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลเจาะลึก หรือเชิงลึกในการพัฒนาโครงการธุรกิจเฉพาะนั้น ๆ
2. น่าจะมีการจัดอบรมจากวิทยากรที่มีประสบการณ์ตรงจากการพัฒนานวัตกรรมและ Innovation สำหรับ SME
3. กรรมการคัดกรองโครงการเข้มงวดเกินไป ควรให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์ และให้กำลังใจผู้เสนอโครงการ

สิ่งอำนวยความสะดวก

ความคาดหวัง

1. กันสมัย ตามโลกยุค new normal
2. ระบบการทำงาน ระบบการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ที่ใช้ออนไลน์เต็มรูปแบบ

สิ่งที่ได้รับ

จุดดี

- มีข่าวสารกิจกรรมต่อเนื่องจากผู้ประสานงานแต่ละกลุ่มผ่านช่องทางออนไลน์

จุดที่ควรพัฒนา

- พัฒนา ศึกษาการปรับตัวในยุค new normal เพิ่มเติม

ประโยชน์ที่ได้รับ

ความคาดหวัง

1. ได้เครือข่ายหลากหลายสาขา ที่สามารถต่อยอดธุรกิจ
2. ความต่อเนื่องการให้ความรู้ใหม่ ๆ ทุน และส่งเสริมการตลาดนวัตกรรม
3. กระจายตลาดนวัตกรรมสู่พื้นที่อย่างจริงจังและครอบคลุม

สิ่งที่ได้รับ

จุดดี

- มีการประสานงานติดตามซัพพอร์ตโครงการต่อเนื่องเป็นอย่างดี

จุดที่ควรพัฒนา

- สนับสนุนเงินทุนให้น้อยเกินไป เมื่อเทียบกับงบประมาณในการลงทุนโครงการ
- โครงการต้องมีการพัฒนาต่อเนื่อง ซึ่งถ้ามีข้อจำกัดเรื่องของเงินทุนทำให้การต่อยอดโครงการอาจเกิดการติดขัดหรือหยุดชะงักได้



จุดเด่น/ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการที่ได้รับทุนสนับสนุนโครงการนวัตกรรมฯ

จุดเด่น

1. สนับสนุนเงินทุนแก่ผู้ประกอบการอย่างเพียงพอและครอบคลุม
2. มีบุคลากรหรือผู้เชี่ยวชาญ ทำงานและสนับสนุนผู้ประกอบการอย่างครบวงจร และมีระบบงานเป็นที่ยอมรับของสากล
3. สร้างเสริมและพัฒนานวัตกรรมทุก ๆ ด้าน และหลากหลาย
4. มีโครงการและสัมมนาวิชาการที่ดี
5. มีเป้าหมายที่ชัดเจน
6. นำผลิตภัณฑ์ไปใช้เชิงพาณิชย์ได้
7. ประชาสัมพันธ์ดี
8. มีทิศทางสนับสนุนด้านการตลาดแก่ผู้ประกอบการ

จุดที่ควรพัฒนา

1. ขั้นตอนการดำเนินงานของ NIA และภาครัฐที่ล่าช้า ซับซ้อน และเป็นอุปสรรค
2. พิจารณาให้ทุน ควรปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพและเพียงพอ เช่น การเบิกจ่ายเงินไม่ควรเป็น Reimbursement IWSra- Start up จะมีปัญหาการหมุนเวียนเงินสดในธุรกิจ Market Research ที่ไม่ครอบคลุมรูปแบบเงินสนับสนุน เครื่องจักรหรือเครื่องมือมีส่วนประกอบของชิ้นงานหลายส่วนที่สำคัญแต่ไม่ได้รับทุน เป็นต้น
3. ให้ความรู้เรื่องเทคโนโลยี การตลาดออนไลน์ และส่งเสริมการตลาดแก่ผู้ประกอบการ
4. กระจายความช่วยเหลือไปยังภูมิภาคให้มากขึ้น
5. ส่งเสริมให้ธุรกิจนวัตกรรมเติบโต เพราะผลิตภัณฑ์นวัตกรรมต้องการการผลักดันมากกว่าผลิตภัณฑ์ทั่วไป
6. มุ่งเน้น Business Model ในตอนต้นมากเกินไป เพราะไม่ใช่ทุกทีมที่มี Model ธุรกิจตั้งแต่ตอนแรก
7. ระบบการจัดการข้อมูลผ่านหน้าเว็บไซต์และเอกสารที่ยังไม่ชัดเจน

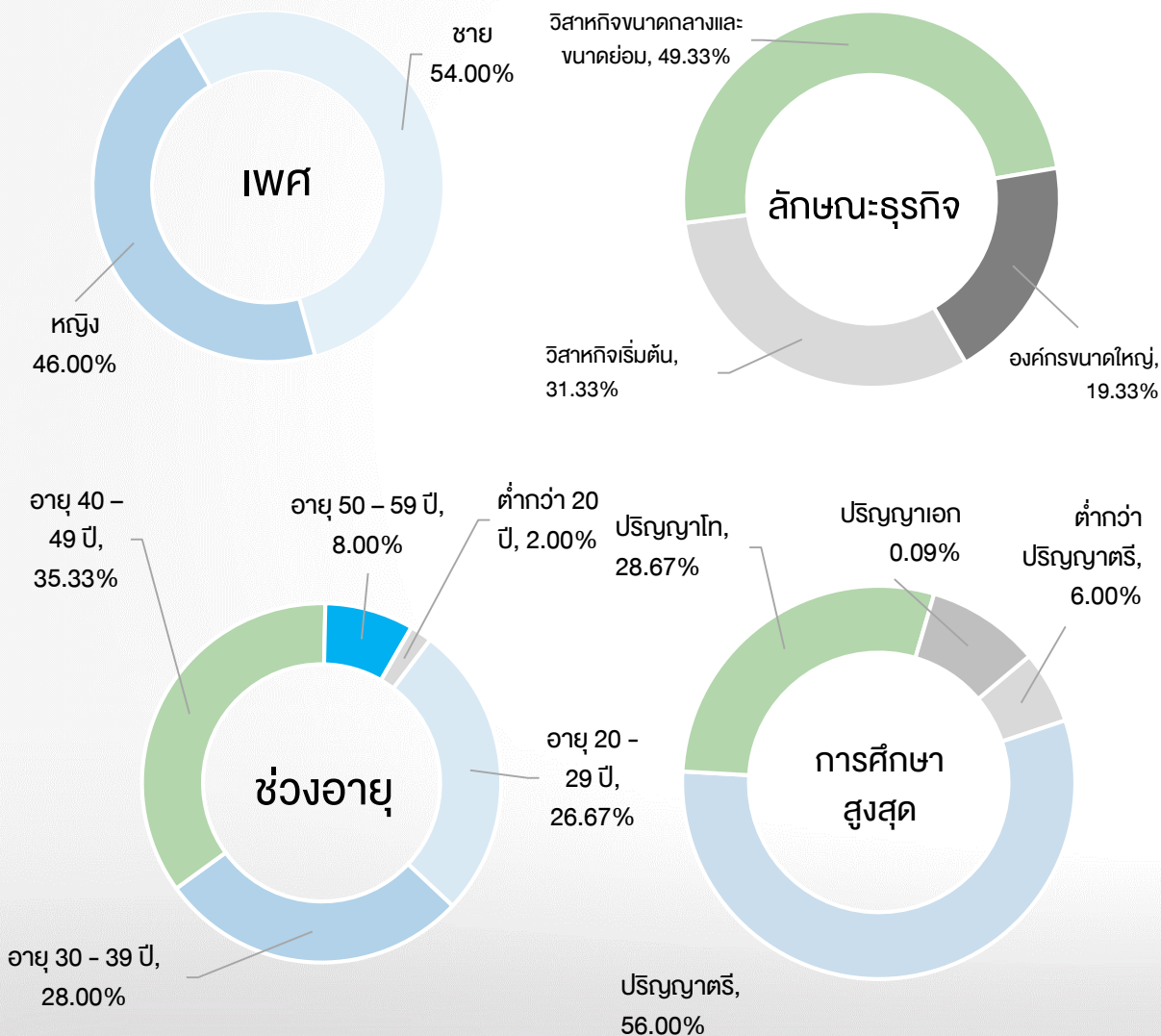
ข้อเสนอแนะ

1. ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานในแต่ละแผนกของ NIA ก่อน ให้กระชับระยะเวลา จัดการเอกสารหรือใช้ระบบดิจิทัลแทน เป็นต้น
2. ปรับปรุงการเบิกจ่ายทุนให้ชัดเจนและยืดหยุ่นขึ้น เช่น นวัตกรรมควรประกาศให้ทราบถึงเงื่อนไขการคืนทุน 25% เป็นงวดแรกให้ชัดเจน เบิกทุนธุรกิจ Start up ช่วงเริ่มธุรกิจ ควรยืดหยุ่นไปตาม feedback จากลูกค้า เป็นต้น
3. ให้มีหลาย ๆ ระดับของผู้รับการสนับสนุน เช่น ระดับริเริ่ม ระดับทำมา 2-3 ปี และระดับ Scaling Impact เป็นต้น
4. ให้มีกิจกรรมเปิดตลาดมากขึ้น หรือช่วยให้ Startup เข้าถึงกลุ่มลูกค้าภาครัฐได้สะดวกขึ้น
5. ให้มีการเปิดรับทุนบ่อย ๆ
6. ส่งเสริมด้านการเชื่อมต่อของภาคธุรกิจ
7. มีหลากหลายมิติ โดยเฉพาะเทรนด์โลกใหม่ ๆ เช่น AI เป็นต้น
8. น่าจะมีการจัดอบรมจากวิทยากรที่มีประสบการณ์ตรงจากการพัฒนานวัตกรรมและ Innovation สำหรับ SME
9. กรรมการคัดกรองโครงการเข้มงวดเกินไป ควรให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์ และให้กำลังใจผู้เสนอโครงการ
10. เปิดเผยโครงสร้างทุนสนับสนุนและงบประมาณประชาสัมพันธ์

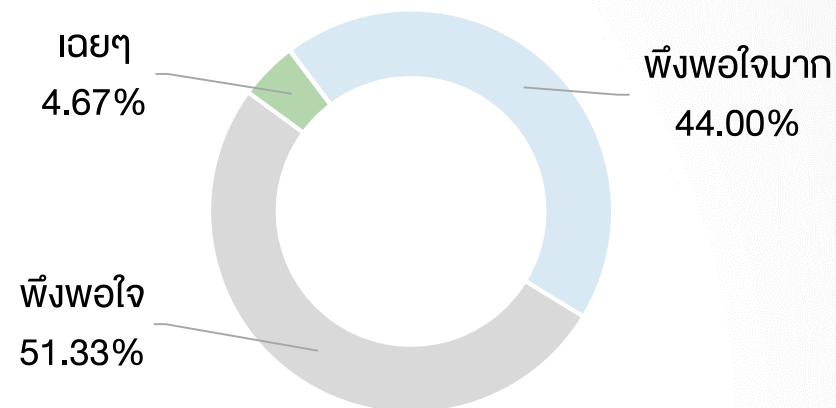


กลุ่มที่ 2 การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม : ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม (Academy, Regional)

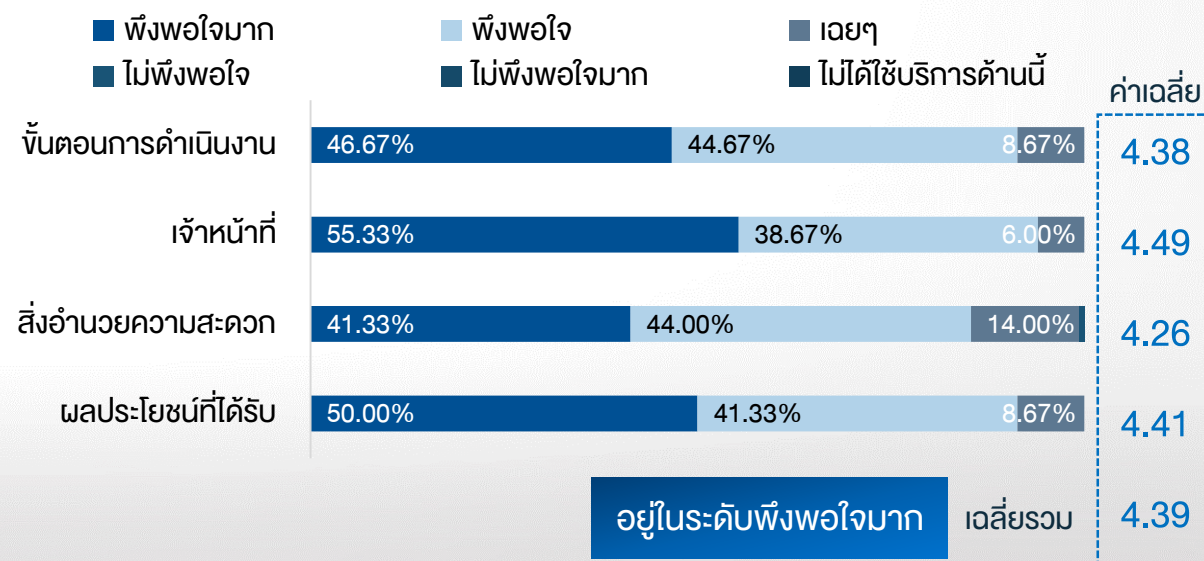
ข้อมูลทั่วไป



ร้อยละความพึงพอใจต่อการรับบริการจากสนช.โดยรวม



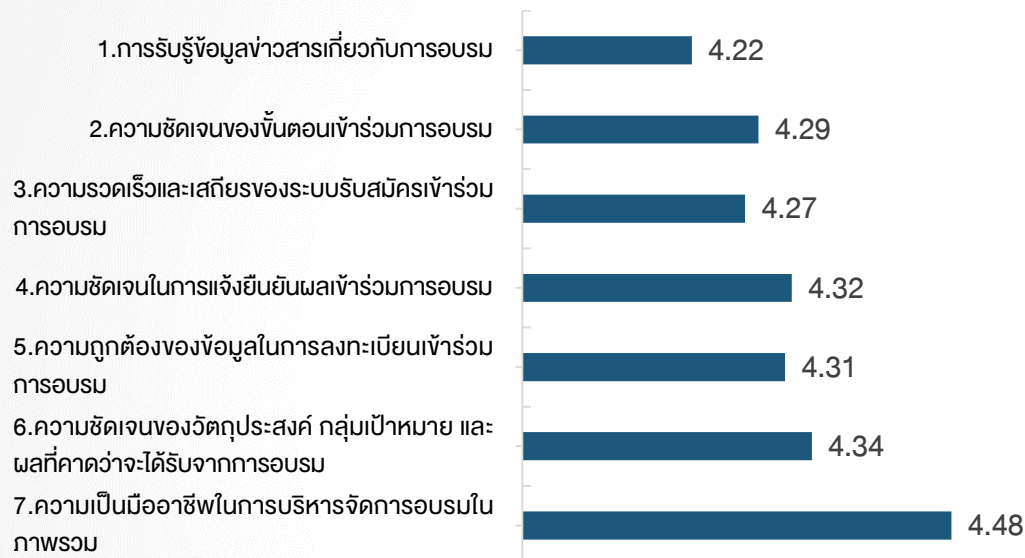
ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อการรับบริการจาก สนช.



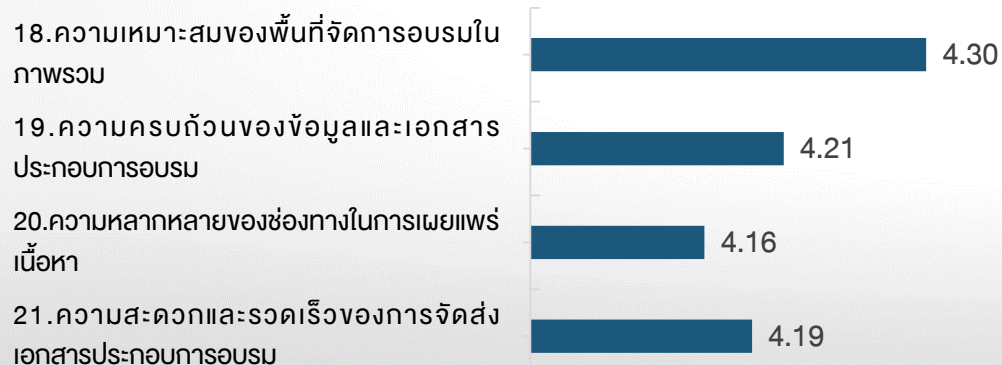


กลุ่มที่ 2 การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม : ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม (Academy, Regional)

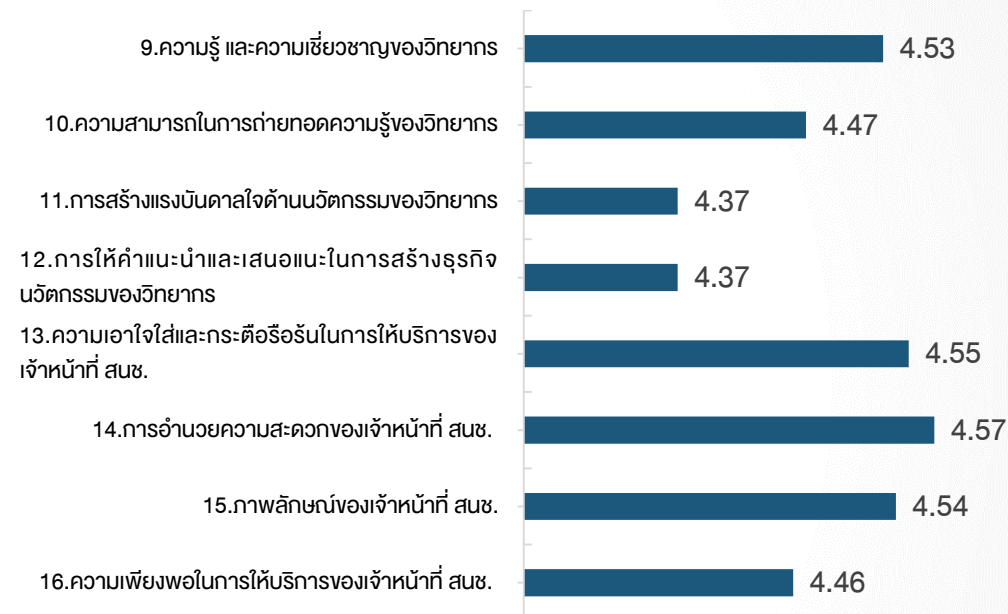
ระดับความพึงพอใจต่อประเด็นย่อยด้านการดำเนินงาน



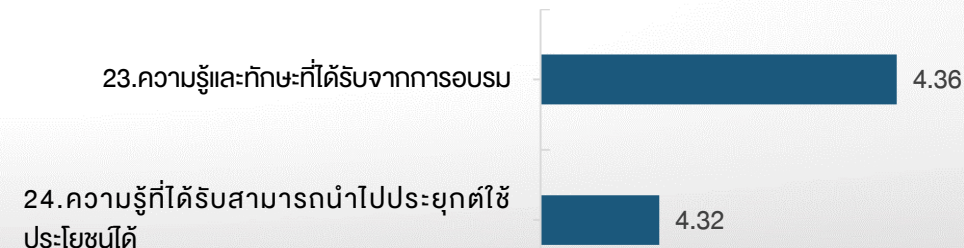
ระดับความพึงพอใจต่อประเด็นย่อยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ระดับความพึงพอใจต่อประเด็นย่อยด้านเจ้าหน้าที่



ระดับความพึงพอใจต่อประเด็นย่อยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ





กลุ่มที่ 2 การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม : ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม (Academy, Regional)

การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

ร้อยละการรู้จัก

สนช.

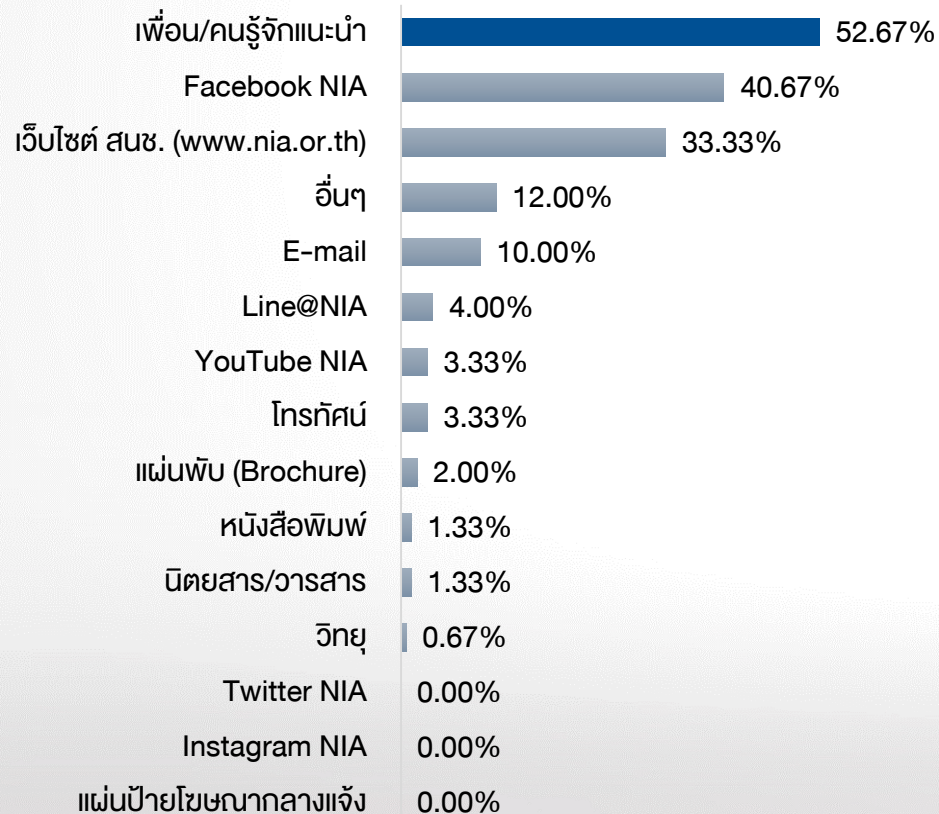
31.33 %

ไม่เคยรู้จักมาก่อน

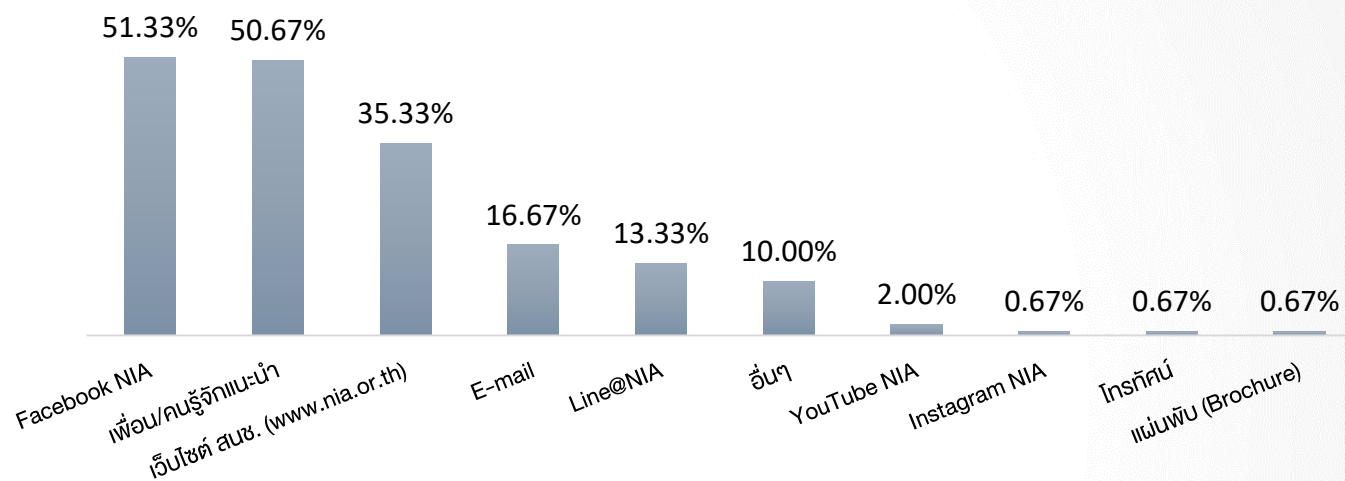
68.67 %

รู้จัก

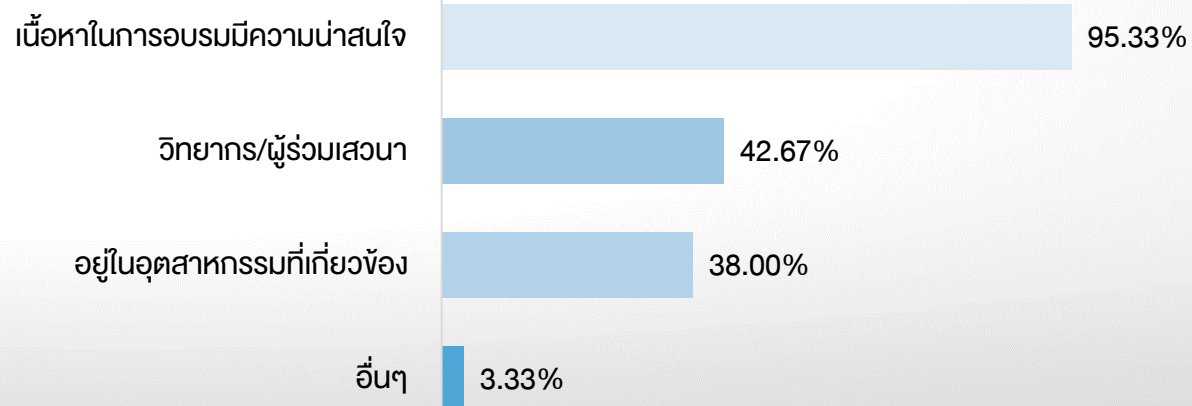
ร้อยละของช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างเข้าถึง/รู้จัก สนช. มาก่อน



ระดับการได้รับทราบข่าวสารการจัดอบรมด้านนวัตกรรม



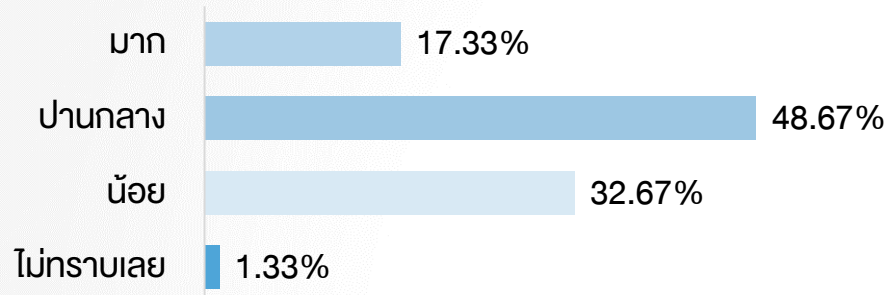
ร้อยละเหตุผลที่เข้าร่วมการอบรมด้านนวัตกรรมครั้งนี้



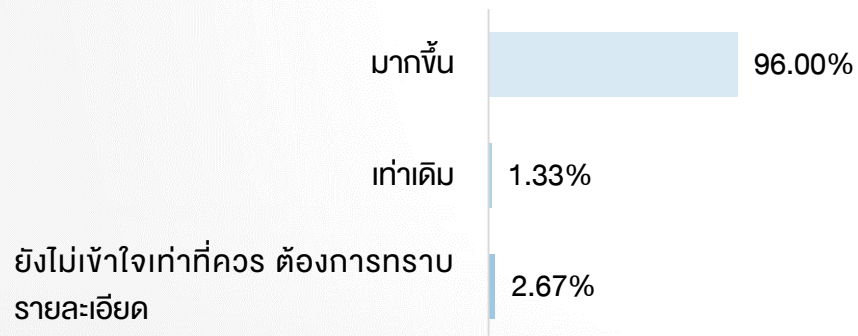


กลุ่มที่ 2 การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม : ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม (Academy, Regional)

ความรู้ความเข้าใจก่อนเข้าร่วมการอบรมด้านนวัตกรรมในครั้งนี้



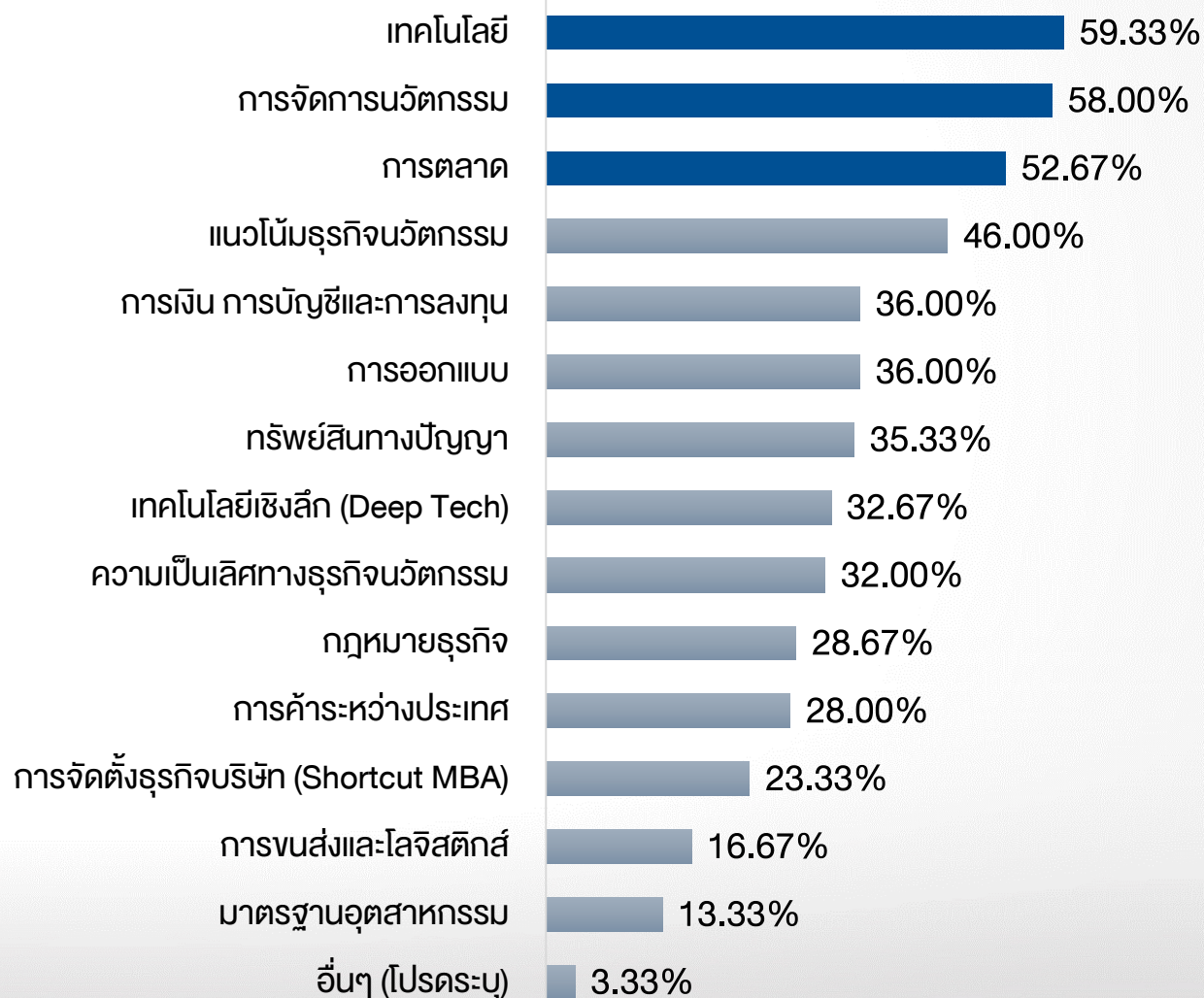
ความรู้ความเข้าใจหลังเข้าร่วมการอบรมด้านนวัตกรรมในครั้งนี้



ความต้องการรับการอบรมใน
ด้านอื่น ๆ ของสนช.

58.67 % **41.33 %**
ไม่ต้องการ ต้องการ

ระดับการได้รับทราบข่าวสารการจัดอบรมด้านนวัตกรรม (ร้อยละ)





กลุ่มที่ 2 การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม : ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม : Academy

ขั้นตอน

- มีความพร้อมทุกด้าน
- มีความสะดวก มีความชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย
- มีขั้นตอนและกระบวนการตั้งแต่การเริ่มต้นอย่างเป็นระบบดีมาก ทำให้ผู้เข้าอบรมสามารถจัดสรรเวลาได้

เจ้าหน้าที่

- เจ้าหน้าที่มีความพร้อมดี
- เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง
- สามารถตอบคำถามให้ผู้เข้าอบรมได้เข้าใจดี
- มีการค้นหาความรู้หรือข้อมูลมาให้กับผู้อบรม
- ประสานงาน แจ้งเตือนผู้เข้าร่วมอย่างสม่ำเสมอ
- บางครั้งเจ้าหน้าที่ยังมีเรื่องการสื่อสารหรือการตอบคำถามไม่ชัดเจน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ยังไม่มีความรู้ความชำนาญในนวัตกรรมนั้น ๆ
- ควรสรรหาเจ้าหน้าที่ ที่สามารถให้บริการได้แบบ One stop service

สิ่งอำนวยความสะดวก

- ยังมีปัญหาเรื่องการอบรมผ่านระบบออนไลน์ เช่น ระบบ zoom
- บางพื้นที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดี ทำให้เป็นอุปสรรคในการอบรม

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ความรู้นำไปปรับใช้ในโครงการได้เป็นอย่างดี
- เกิดการเรียนรู้ในด้านธุรกิจที่เกิดจากนวัตกรรม หลักการทำธุรกิจ
- มีการช่วยให้ข้อมูลใหม่ ๆ เกี่ยวกับนวัตกรรม
- มีการจัดสรรคนที่มีความรู้ความชำนาญทางด้านนวัตกรรมมาให้เป็นที่ปรึกษาทำให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบปัญหาหรือแก้ไขปัญหาได้
- สามารถนำความรู้ที่ได้จาก NIA ไปใช้ได้จริง ควรเพิ่มให้มีการอบรมปีละ 2 ครั้งเพราะปัจจุบันนี้มีการนำนวัตกรรมมาขยายผลค่อนข้างจำนวนมากขึ้น



กลุ่มที่ 2 การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม : ผู้ได้รับการอบรมด้านนวัตกรรม : Regional

ขั้นตอน

- NIA ได้นำสิ่งใหม่ ๆ มาให้ความรู้กับผู้ประกอบการได้เข้าใจอย่างถูกต้องเกี่ยวกับนวัตกรรม
- มีความสะดวก มีความชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย
- มีทีมงานและมีการจัดการที่ดี
- มีการดำเนินงานได้ดี
- มีมาตรฐานในการอบรมดีอยู่แล้ว

เจ้าหน้าที่

- เจ้าหน้าที่เป็นมิตรดีมาก
- เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ดี
- สามารถตอบคำถามให้ผู้เข้าอบรมได้เข้าใจดี
- มีการค้นหาความรู้หรือข้อมูลมาให้กับผู้อบรม
- มีการประสานงาน ผู้เข้าร่วมอย่างสม่ำเสมอ

สิ่งอำนวยความสะดวก

- ได้รับความสะดวกเป็นอย่างดี
- สิ่งอำนวยความสะดวกมีมาตรฐานดีอยู่แล้ว
- บางพื้นที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดี

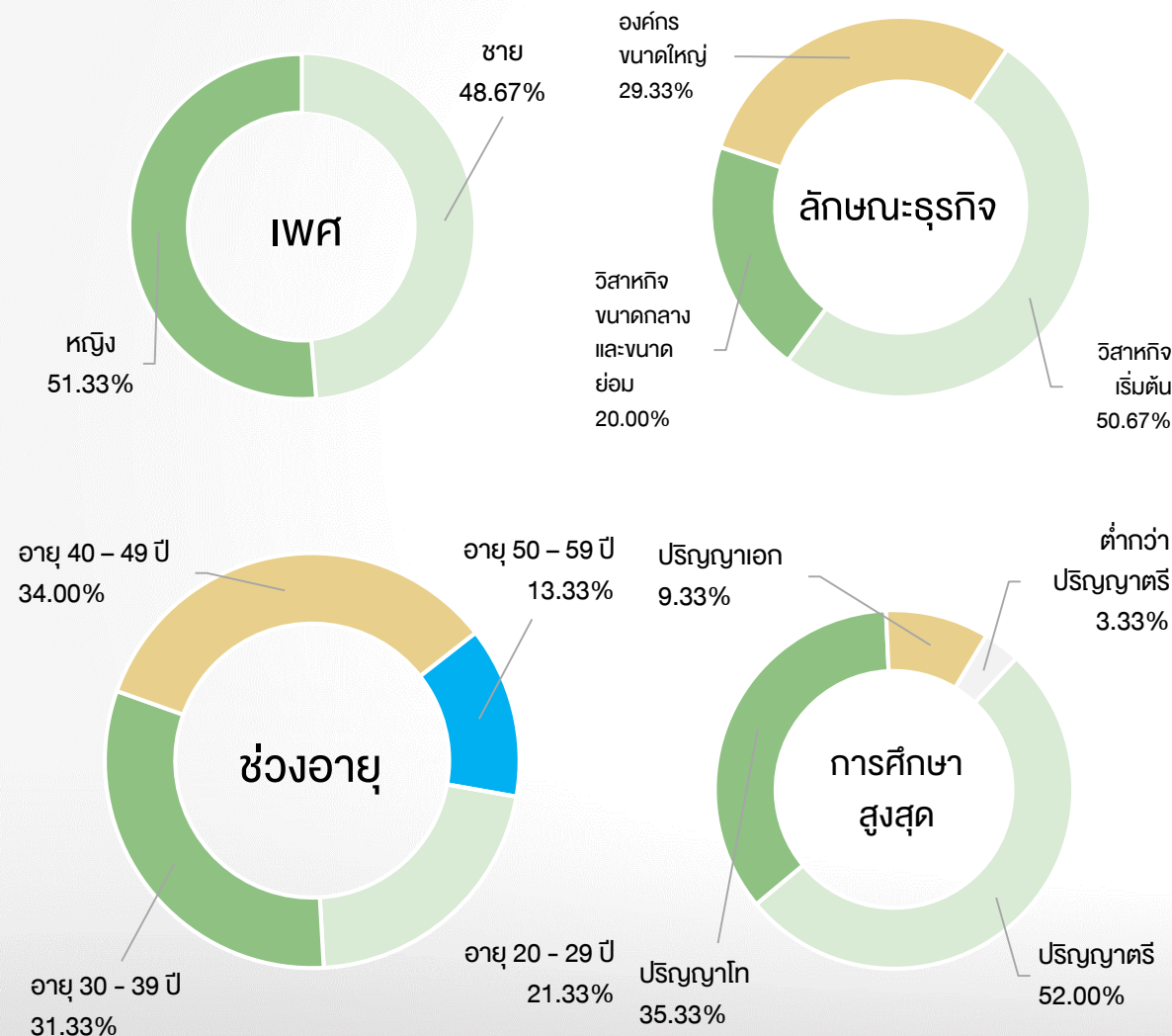
ประโยชน์ที่ได้รับ

- นำไปต่อยอดนวัตกรรมได้เป็นอย่างดี
- ทางด้านเงินทุนยังเข้าไม่ถึง
- ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ได้เป็นอย่างดี
- เกิดการเรียนรู้ในด้านธุรกิจที่เกิดจากนวัตกรรม หลักการทำธุรกิจ
- มีการช่วยให้ข้อมูลใหม่ ๆ เกี่ยวกับนวัตกรรม

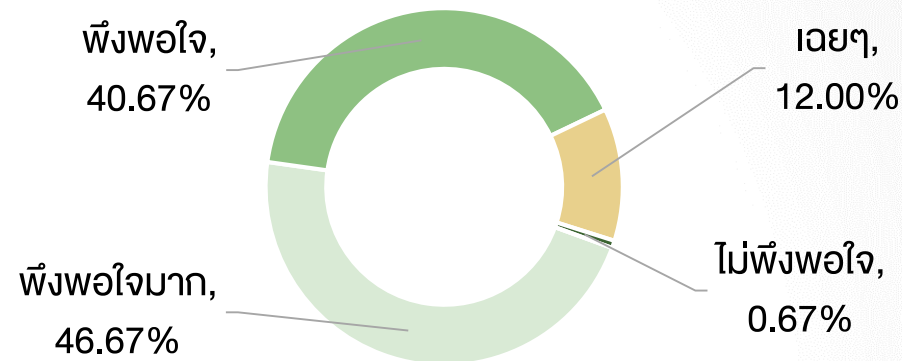


กลุ่ม 2 การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม : ผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้น ตลาดนวัตกรรม (Startup, Market, Abi)

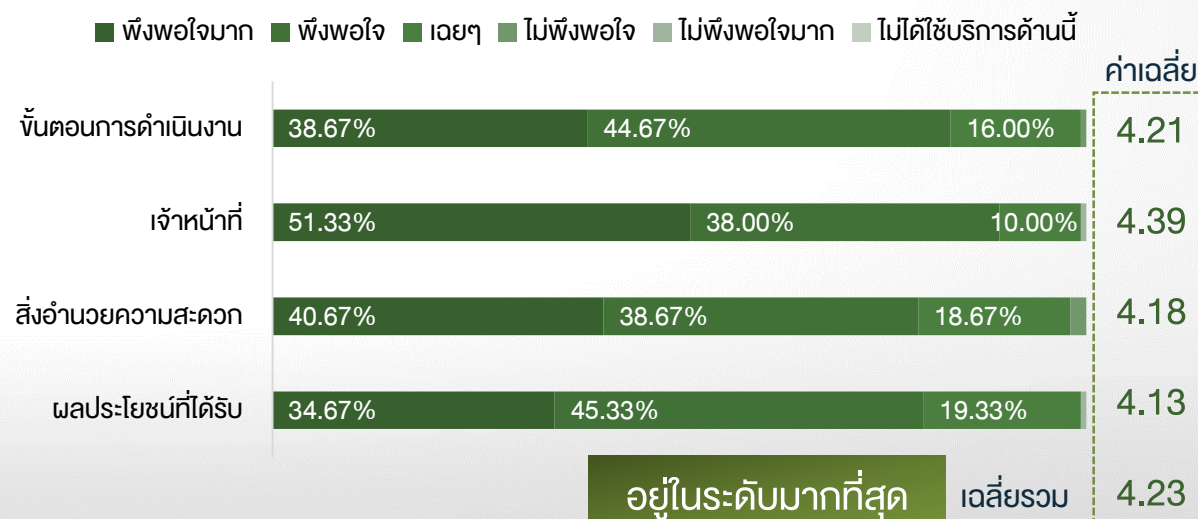
ข้อมูลทั่วไป



ร้อยละความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม



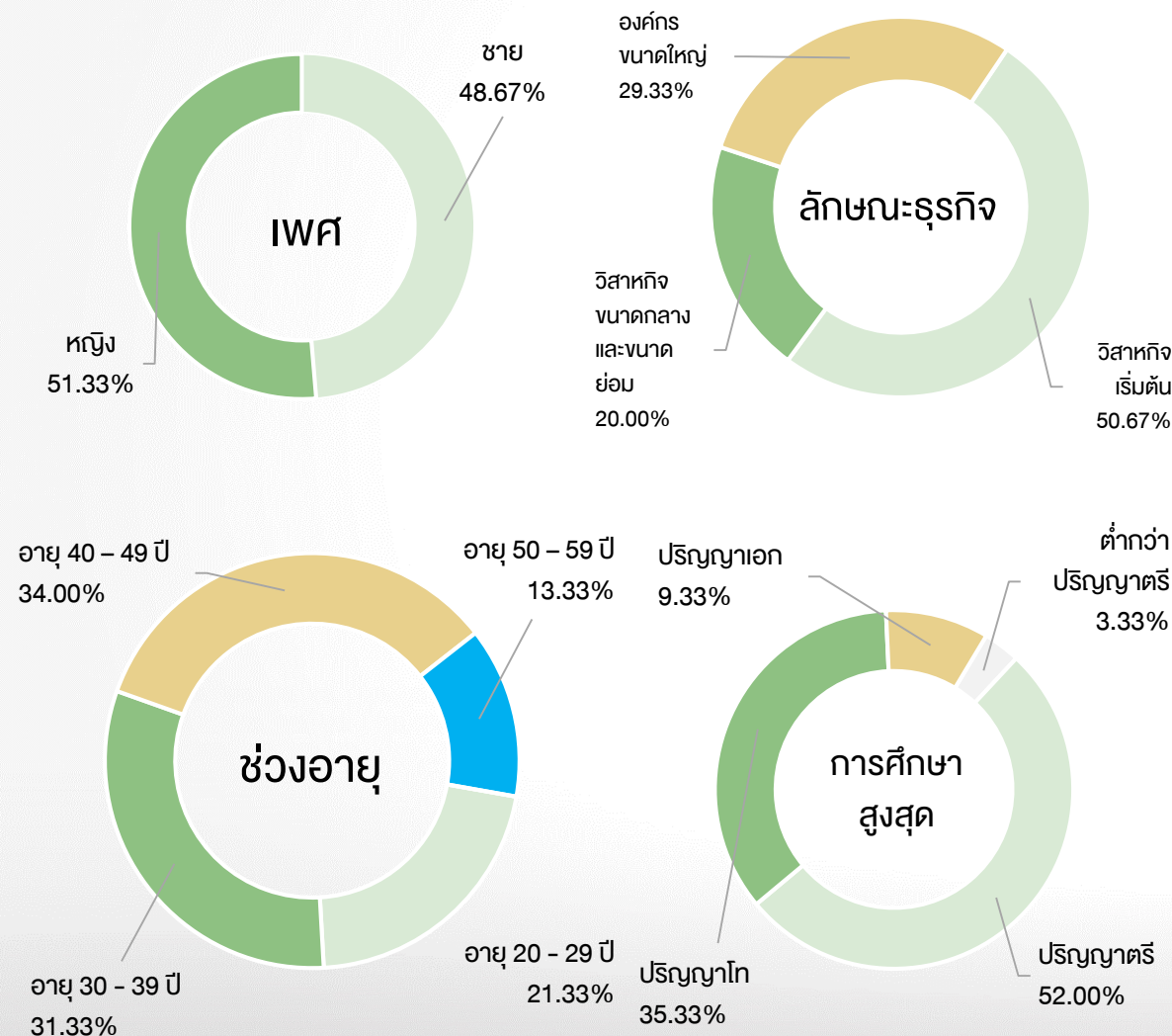
ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อการรับบริการจาก สนช.



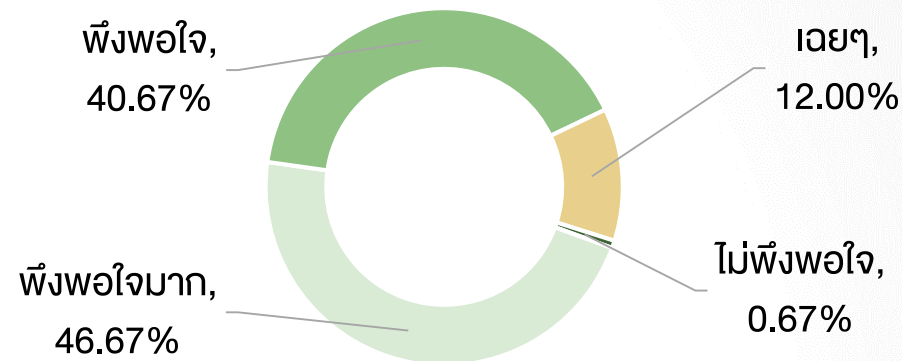


กลุ่ม 2 การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม : ผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้น ตลาดนวัตกรรม (Startup, Market, Abi)

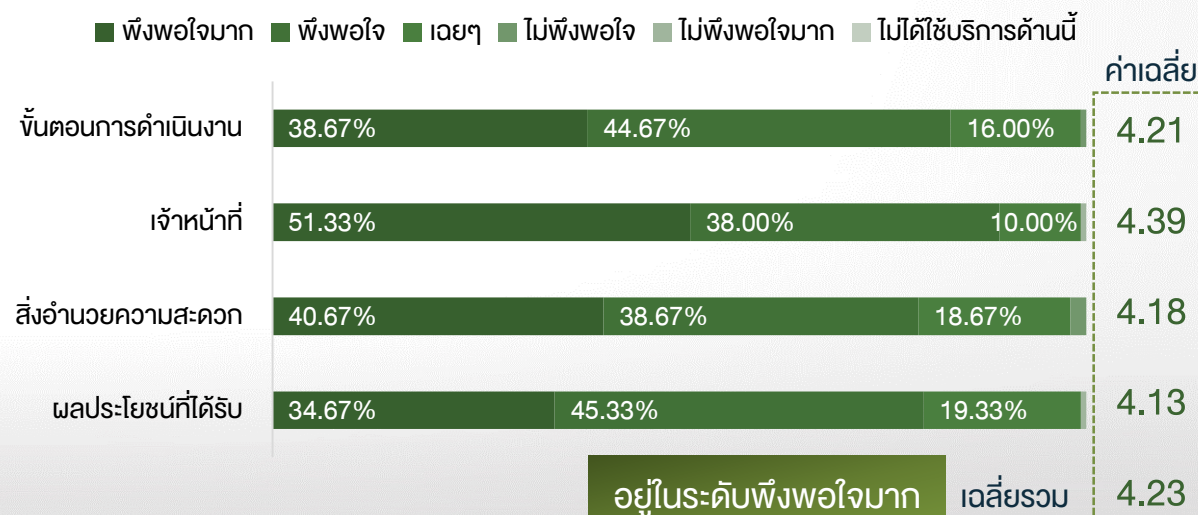
ข้อมูลทั่วไป



ร้อยละความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม



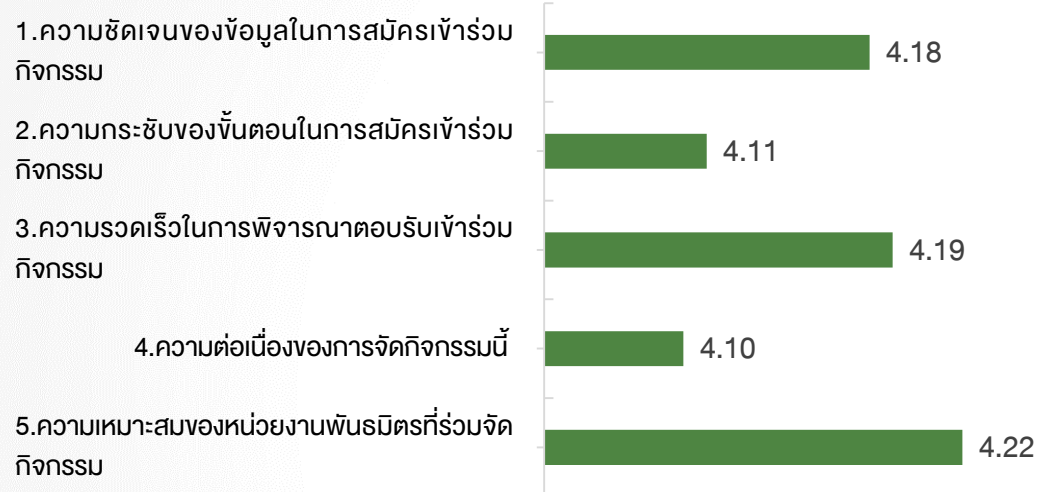
ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อการรับบริการจาก สนช.



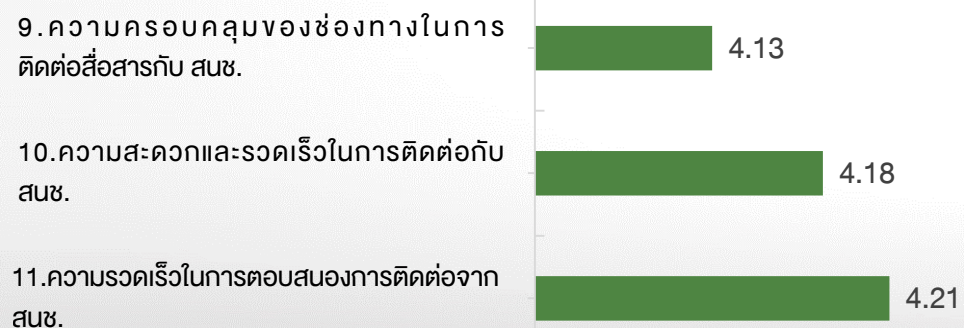


กลุ่ม 2 การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม : ผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้น ตลาดนวัตกรรม (Startup, Market, Abi)

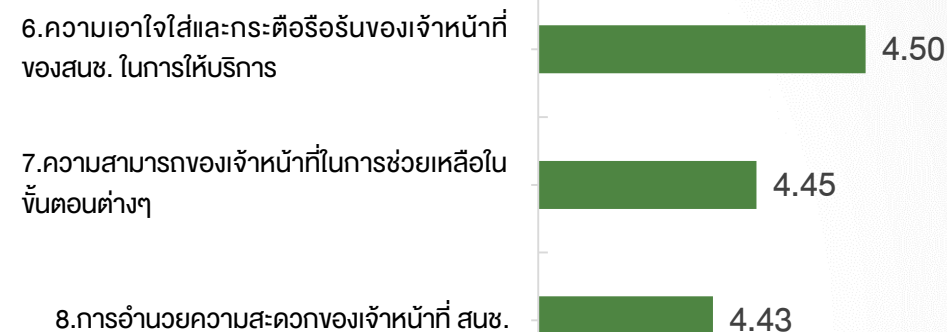
ระดับความพึงพอใจต่อประเด็นย่อยด้านการดำเนินงาน



ระดับความพึงพอใจต่อประเด็นย่อยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ระดับความพึงพอใจต่อประเด็นย่อยด้านเจ้าหน้าที่



ระดับความพึงพอใจต่อประเด็นย่อยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ

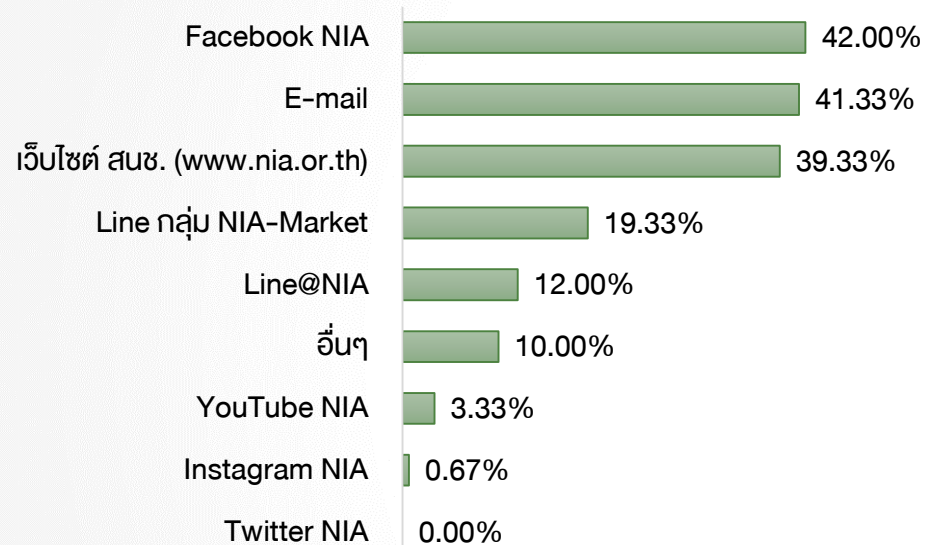




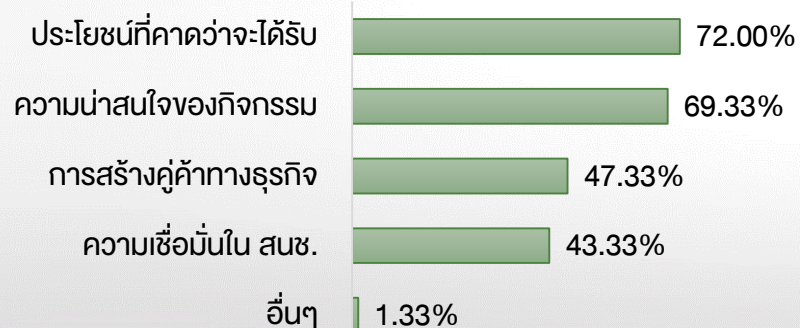
กลุ่ม 2 การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม : ผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้น ตลาดนวัตกรรม (Startup, Market, Abi)

การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

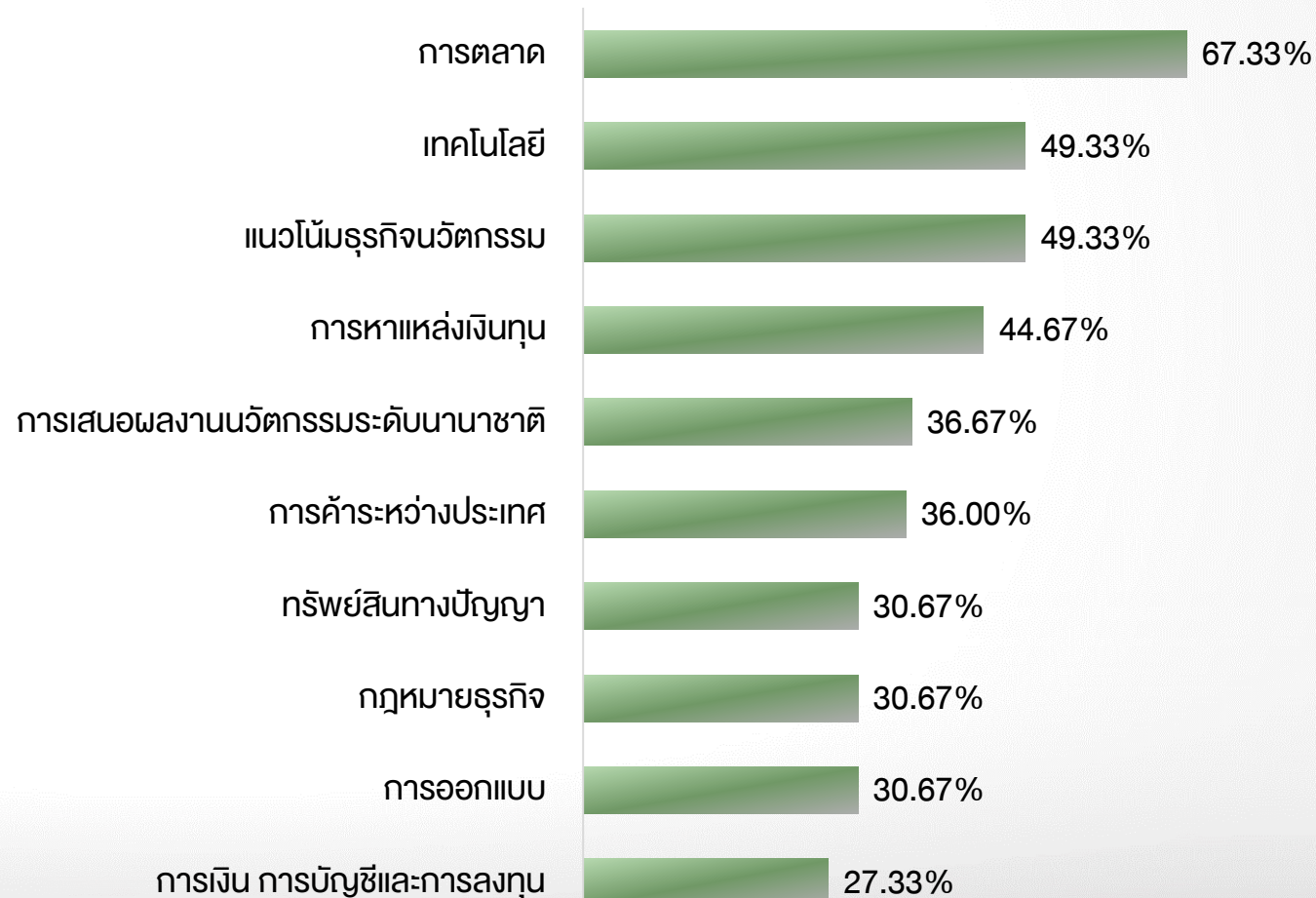
ช่องทางการรับข่าวสารการจัดกิจกรรมส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรม



ร้อยละการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมและกระตุ้นตลาดนวัตกรรมครั้งนี้



ร้อยละของหัวข้อที่ต้องการรับการอบรม





กลุ่ม 2 การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม : ผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้น ตลาดนวัตกรรม : Startup

ขั้นตอน

- ควรเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลด้านเอกสาร
- ควรพัฒนาเอกสารให้เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์
- ควรพัฒนาความรู้ผ่านช่องทางต่างๆที่หลากหลาย
- ควรหาวิทยากรที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่บรรยาย เป็นอย่างดี
- มีความสะดวก มีความชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย
- มีการดำเนินงานได้ดี
- มีมาตรฐานในการอบรมดีอยู่แล้ว

เจ้าหน้าที่

- เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและประสานงานได้ดี
- มีการค้นหาความรู้หรือข้อมูลให้กับผู้อบรม
- มีการประสานงาน เรื่องการอบรมอย่างสม่ำเสมอ
- บางครั้งไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้

สิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรพัฒนาระบบสารสนเทศ ให้มีความเสถียรเพิ่มมากขึ้น
- ควรบริหารจัดการสถานที่จอดรถให้ดีขึ้น
- เนื่องจากสถานการณ์โควิด จึงไม่ได้ใช้ห้องประชุม สนช.

ประโยชน์ที่ได้รับ

- เป็นองค์กรที่สนับสนุนนวัตกรรมเทคโนโลยี และควรเพิ่มแหล่งเงินทุนที่หลากหลาย
- สามารถนำไปต่อยอดนวัตกรรมได้เป็นอย่างดี
- เกิดการเรียนรู้ในด้านธุรกิจเพิ่มขึ้น
- มีการช่วยให้ข้อมูลใหม่ ๆ เกี่ยวกับนวัตกรรม
- ควรเพิ่มช่องทางในการค้นหาข้อมูล และการประชาสัมพันธ์โครงการให้มากกว่านี้



จุดเด่น/ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะของ Start up

จุดเด่น

1. NIA ทำงานได้อย่างมืออาชีพ เช่น กระบวนการไม่ซับซ้อนและยืดหยุ่น เป็นต้น
2. NIA มีพันธมิตรเป็นจำนวนมากและหลากหลาย แม้แต่นักศึกษาตามสถานศึกษาต่างๆ และมีสาขาวิชาที่หลากหลาย
3. มีกิจกรรมที่เข้าถึงระดับ Local และส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง
4. ส่งเสริมให้ใช้เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้ผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดเชิงพาณิชย์ได้
5. Online Virtual จัดได้ดีมาก
6. ได้ต่อยอดการใช้ประโยชน์และมีนวัตกรรมจำนวนมาก
7. มีงบประมาณให้แก่กลุ่มเป้าหมายและช่วยประชาสัมพันธ์อีกด้วย

จุดที่ควรพัฒนา

1. ประชาสัมพันธ์ยังไม่ดีพอ เช่น กลุ่มเทคโนโลยี เกษตรกร ไม่รู้จัก NIA เป็นต้น
2. ควรปรับปรุงระบบงานของ NIA ให้รวดเร็วขึ้น เช่น งานเอกสาร เจ้าหน้าที่ไม่ตอบอีเมลว่าได้หรือไม่ อย่างไร เป็นต้น
3. ขาดงบประมาณ เช่น หลังจากที่นักศึกษาได้ทำ Prototype และได้โชว์ผลงานแล้วขาดงบประมาณพัฒนาต่อ เป็นต้น
4. NIA should change the policy to also be able to sponsor events organized by SMEs/Startups - not just fund activities or parts of the event that fit the list of KPIs.
5. รูปแบบการเบิกจ่ายไม่เหมาะสมกับบริษัทเริ่มต้นซึ่งไม่มี Cashflow
6. การนำไปใช้ในเชิงพาณิชย์และดำเนินโครงการไม่ต่อเนื่องกัน
7. ควรอบรมความรู้เบื้องต้นด้านนวัตกรรมแก่คนทั่วไปให้มากกว่านี้
8. ควรพัฒนาให้มีกระบวนการเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้มากยิ่งขึ้น
9. ควรแนะนำเส้นทางที่ Startup จะต้องไปให้ชัดเจน ระหว่างจุดเชื่อมต่อหรือโครงการต่างๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ลดขั้นตอนการขอทุนให้มากที่สุด
2. ควรสนับสนุนการทำกิจกรรมและอีเวนต์ต่าง ๆ ที่อาจจะไม่ต้องเกี่ยวข้องกับKPI
3. ควรจัดกิจกรรม Pitching แบ่งเป็นภูมิภาคและมีรางวัลชิงชนะเลิศ เพราะนักศึกษาแต่ละพื้นที่มีโอกาส มุมมองและผลงานแตกต่างกัน เป็นการให้โอกาสแก่นักศึกษาแต่ละภูมิภาคด้วย
4. ควรมีระบบตรวจสอบการส่งข้อมูลให้แก่ผู้จัดกับผู้ประสานได้รับรู้ร่วมกัน เพื่อป้องกันการติดต่อหรือการขอข้อมูลจากนักศึกษาที่ซ้ำซ้อนและบ่อยครั้ง
5. ควรสนับสนุนงบประมาณให้มากขึ้น
6. สนับสนุนโครงการให้ต่อเนื่องและทุกๆ นวัตกรรมที่จะเกิดขึ้นใหม่ เพื่อช่วยลดแรงต้านจากผู้ให้บริการ ทั้งนี้ ต้องคัดเลือกนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งานจริงๆ และมีแนวโน้มที่จะพัฒนาต่อยอดและทำให้เกิดความสามารถทางการแข่งขันระดับประเทศได้ต่อไป
7. ควรประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ มายังภาคใต้ให้มากกว่านี้
8. ควรมีกิจกรรมของ NIA ไว้ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมตามมหาวิทยาลัยขนาดเล็กที่ยังไม่มี hub เพื่อเพิ่มความร่วมมือกับผู้บริหารมหาวิทยาลัยนั้น ๆ
9. จุดมุ่งหมายของโครงการต้องตรงกับจุดมุ่งหมายของบริษัทที่จะนำร่องแก่กลุ่มผู้ใช้งาน



กลุ่ม 2 การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรม : ผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้น ตลาดนวัตกรรม : การตลาด

ขั้นตอน

- ควรมีการอบรมการพัฒนาโครงการ และมาตรฐานของอุตสาหกรรม
- ความรู้ที่ทาง NIA ให้ เป็นการอบรมที่สนใจอยู่แล้ว
- อยากให้ทาง NIA จัดอบรมผ่านทางออนไลน์มากขึ้น
- วิทยากรมีความรู้ตามวิชาการ
- มีความสะดวก มีความชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย
- ควรคัดเลือกวิทยากรที่มีทั้งความรู้ และ มีประสบการณ์ทางด้าน Business จริง ๆ มาสอน

เจ้าหน้าที่

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี เป็นที่ปรึกษาได้ดี
- เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี
- มีการค้นหาความรู้หรือข้อมูลมาให้กับผู้อบรม
- เจ้าหน้าที่มีการประสานงานติดต่อต่อเนื่องตลอด
- เจ้าหน้าที่ NIA ควรให้แนวทางในเรื่องของมาตรฐานอุตสาหกรรม การพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ ได้ เช่น ความรู้นวัตกรรม , วิธีการทำมาตรฐานเกี่ยวกับนวัตกรรม และ การดำเนินการในการธุรกิจ
- ทางผู้ประกอบการมีปัญหาหรือคำถามก็สามารถปรึกษากับทางเจ้าหน้าที่ได้ตลอด
- เจ้าหน้าที่มีการบริการได้ดีมาก

สิ่งอำนวยความสะดวก

- กรณีที่มีการจัดการอบรมนอกสถานที่ เช่น โรงแรมต่าง ๆ จะไม่ค่อยได้รับความสะดวกมากนัก เนื่องจากจำนวนผู้เข้าอบรมมีจำนวนมาก แต่ถ้ามมีการจัดอบรมสถานที่ของ NIA ได้รับความสะดวกมากกว่า
- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่ดูแลได้โดยตรง เช่น มือถือ ไลน์ เป็นต้น ซึ่งการติดต่อผ่านทางอีเมลก็มีความสำคัญ
- ไม่ได้ได้รับความสะดวกในเรื่องที่จอดรถ
- ที่ผ่านมามีการอบรมทางออนไลน์ ไม่สามารถให้ความคิดเห็นเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกได้

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ความรู้สามารถนำไปต่อยอดหรือพัฒนาธุรกิจต่อไปได้
- การได้รับทุนจาก NIA เป็นผลประโยชน์ที่ดีในการนำมาพัฒนานวัตกรรมต่อไป
- ผู้ที่รับการอบรมจะได้ความรู้และนำประสบการณ์จริงของวิทยากรมาแก้ไขปัญหในการพัฒนานวัตกรรมในอนาคตได้จริง
- เกิดการเรียนรู้ในด้านธุรกิจที่เกิดจากนวัตกรรม หลักการทำธุรกิจ
- มีการช่วยให้ข้อมูลใหม่ ๆ เกี่ยวกับนวัตกรรม



จุดเด่น/ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะของกลุ่มการตลาด

จุดเด่น

1. NIA มีคุณประโยชน์หลายประการ จึงนิยกรำลึง กัฏภครัฐและเอกชนได้ดี เช่น ควณนำเชือถือ สนิบสนุนนวัตกรรมส่งเสริมผู้ประกอบอย่างจริงจิง และต่อเนื่อง มีวิธีคิดที่จะประสานภคส่วนต้ง ๆ เข้า ด้วยกันเพื่อเป้ภคมยถึงระยะสั้นและยว เป็นต้น
2. จัดกิจกรรมและออกบูธอย่างต่อเนื่องและ สม่้สมอเพื่อส่งเสริม SME เข้าถึงผู้บริโภคได้ สะดวก
3. ประชสัมพันธ์แบรนด์ NIA และเครือห้ย พันธ์มิตรมีความโดดเด่น
4. เปลี่ยนวิธีการช่วยให้ผู้ประกอบการ ประสบ ความสำเร็จอยู่สมอ ครบวงจรและกันเหตุการณ์

จุดที่ควรพัฒนา

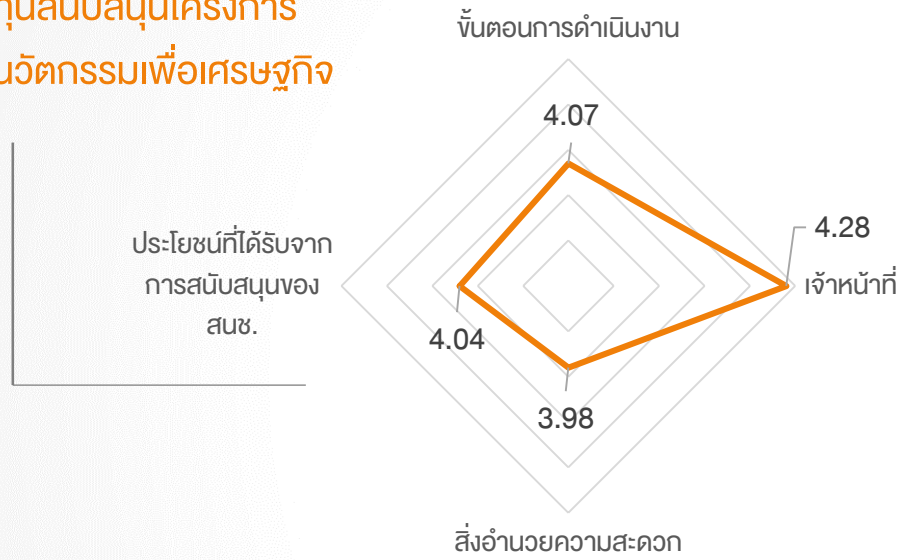
1. ปรับปรุงการประชสัมพันธ์ เช่น กระจายข่าวสาร กิจกรรมหรืองานต้ง ๆ แก่งค์กรหรือบุคคลที่มี นวัตกรรมมากขึ้น เป็นต้น
2. ปรับปรุงการออกบูธ เช่น ทำเลบูธตาม ห้างสรรพสินค้าไม่ได้เจอลุ่มลูกค้ เพิ่มจำนวนบูธให้ ผู้ประกอบการ เป็นต้น
3. เพิ่มกิจกรรมส่งเสริมการตลาดและให้ต่อเนื่อง
4. วดงบประมาณสนับสนุนผู้ประกอบการ
5. ความชัดเจนด้านการสนับสนุนที่สื่อสารให้สังคม รับรู้
6. โครงการแบบที่ต่อเนื่องกัน ปัจจุบันเริ่มเห็นแล้ว
7. ช่วงเวลาในการจัดกิจกรรม
8. ท้งนแบบราชการและวิธีการขับเคลื่อน

ข้อเสนอแนะ

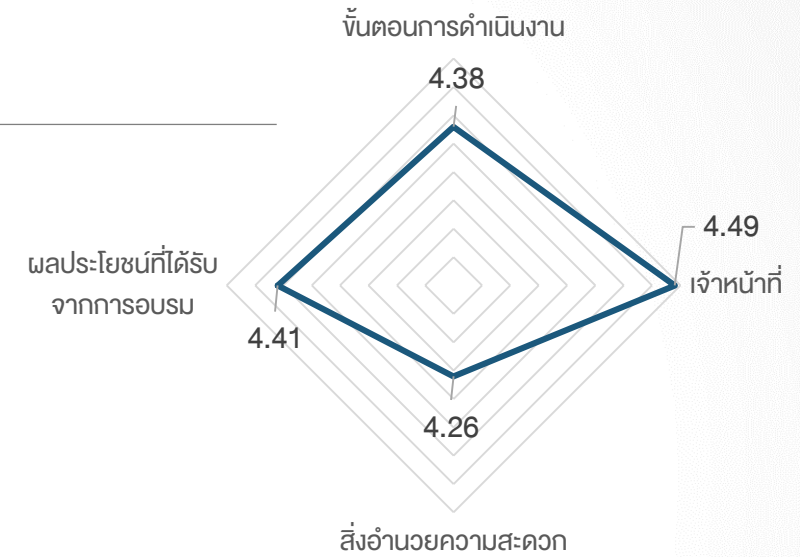
1. ควรเพิ่มช่องทางส่งเสริมการตลาดแบบ online มากขึ้น เช่น ทำ Channel ร่วมกับ Influencer Marketplace มีรายการผ่านช่อง ไทยรัฐ Workpoint เป็นต้น
2. NIA ควรทำสื่อประชสัมพันธ์ให้แพร่หลายเพราะ จะทำให้ธุรกิจ SME เหมือนได้รับการรับรองและผู้ ูปโภคบริโภคยอมรับมากขึ้น
3. NIA ควรสนับสนุนผลงานนวัตกรรมหรืองานวิจัย จากต้นน้ำ คือ แนวคิด ผลงานวิจัย จนกลายเป็น สิทธิบัตร กลางน้ำทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่พร้อม จำหน่าย และปลายน้ำ คือ ส่งผลิตภัณฑ์นวัตกรรมไป จำหน่ายในเครือห้ย NIA หรือนักลงทุน
4. ควรเพิ่มจำนวนกิจกรรมการตลาดทั้งปริมาณและ หนด เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการให้ได้ โอกาสใหม่ๆ

การวิเคราะห์ทัศนภาคความพึงพอใจ

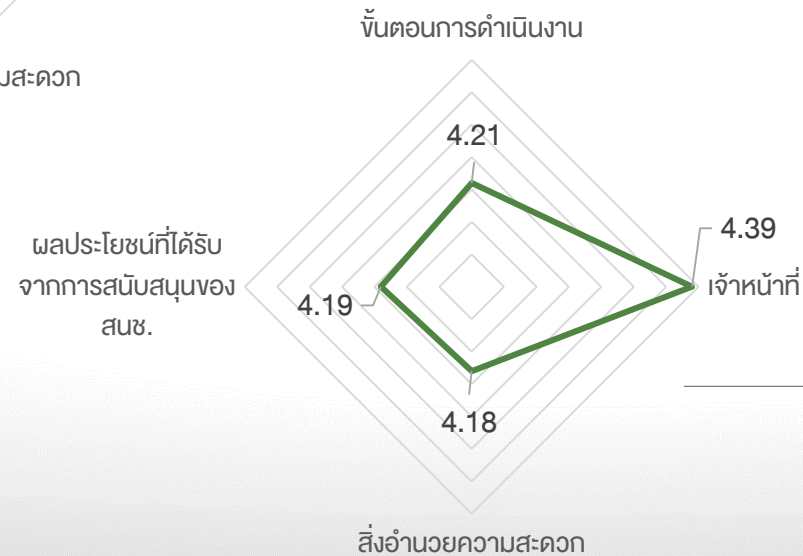
1. ผู้ประกอบการที่ได้รับ ทุนสนับสนุนโครงการ นวัตกรรมเพื่อเศรษฐกิจ



2. ผู้ได้รับการอบรมด้าน นวัตกรรม



3. ผู้ประกอบการที่ได้รับ การส่งเสริมและกระตุ้น ตลาดนวัตกรรม





THANK YOU

