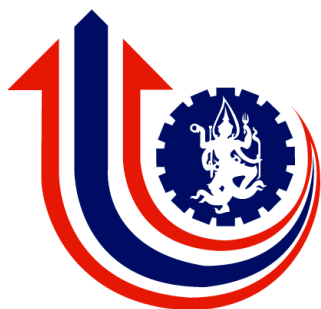




กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
DEPARTMENT OF INDUSTRIAL PROMOTION

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
การสร้างระบบสนับสนุน SMEs
แบบบูรณาการในระดับท้องถิ่น
(RISMEP)

กองพัฒนาขีดความสามารถธุรกิจอุตสาหกรรม

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อแนวทางในการทำงานได้อย่างเป็นระบบ นำไปสู่การปรับเปลี่ยน เพื่องานบริการที่ดี และสอดคล้องตามหลักการ มาตรการ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ในฐานะหน่วยงานที่มีบทบาทในการพัฒนาปัจจัยสนับสนุนที่เอื้อต่อการประกอบการ และสร้างเครือข่ายหน่วยงานและผู้ให้บริการธุรกิจอุตสาหกรรม โดยสร้างระบบส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในระดับท้องถิ่นของไทยให้มีความแข็งแกร่ง ส่งผลให้เกิดการให้บริการแก่วิสาหกิจที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของการใช้บริการทั้งในเรื่อง การพัฒนาวิสาหกิจ การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนการดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตลอดจนวิสาหกิจชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิสาหกิจในแต่ละพื้นที่สามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้อย่างง่าย สะดวก และตรงกับความต้องการที่แท้จริง

เพื่อเป็นการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ให้มีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ และเป้าหมายการพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ ที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กองพัฒนาขีดความสามารถธุรกิจอุตสาหกรรม กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม จึงได้จัดทำคู่มือการสร้างระบบสนับสนุน SMEs แบบบูรณาการในระดับท้องถิ่น หรือ Regional Integrated SMEs Promotion (RISMEP) Mechanism หรือ คู่มือดำเนินโครงการ RISMEP ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวข้างต้น จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม สามารถใช้เป็นแนวทางในการทำงานเพื่อสร้างระบบส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในระดับท้องถิ่นให้มีความแข็งแกร่ง และมีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

กองพัฒนาขีดความสามารถธุรกิจอุตสาหกรรม

เมษายน ๒๕๖๒

สารบัญ

หน้า

คำนำ สารบัญ

๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๔
๒. ขอบเขตของงาน	๔
๓. คำจำกัดความ	๕
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๖
๕. Work Flow กระบวนการงาน	๗
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๑
๗. มาตรฐานงาน	๓๑
๘. ระบบติดตามประเมินผล	๓๕
๙. เอกสารอ้างอิง	๓๖
๑๐.แบบฟอร์มที่ใช้	๓๖
๑๑.ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	๓๖
ภาคผนวก	๓๗

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การสร้างระบบสนับสนุน SMEs แบบบูรณาการในระดับท้องถิ่น (RISMEP) กองพัฒนาขีดความสามารถธุรกิจอุตสาหกรรม

๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

เพื่อเป็นคู่มือสำหรับการพัฒนารูปแบบและเสริมสร้างความแข็งแกร่งของระบบการส่งเสริม SMEs ในระดับท้องถิ่น อย่างเป็นมาตรฐาน พร้อมทั้งช่วยยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานส่งเสริมและพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและวิสาหกิจชุมชนตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในพื้นที่ดำเนินโครงการ

๒. ขอบเขตของงาน

เป็นการพัฒนาระบบสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในระดับท้องถิ่นร่วมกัน โดยการสร้างเครือข่ายหน่วยงานให้บริการส่งเสริม SMEs (BDSP) และเครือข่ายที่ปรึกษาธุรกิจ (SP) บูรณาการการทำงานร่วมกัน เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการให้บริการแก่ SMEs ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ดำเนินการในจังหวัดที่มีศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม (ศก.1-11) ที่มีอยู่ และขยายผลไปยังพื้นที่สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด (สอจ.) ในพื้นที่ดูแลรับผิดชอบของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค ใช้เวลาในการดำเนินการสร้างเครือข่าย 3 ปี / 1 พื้นที่ โดยมีเป้าหมายรวม 76 จังหวัด สิ้นสุดภายในปี พ.ศ. 2566

๓. คำจำกัดความ

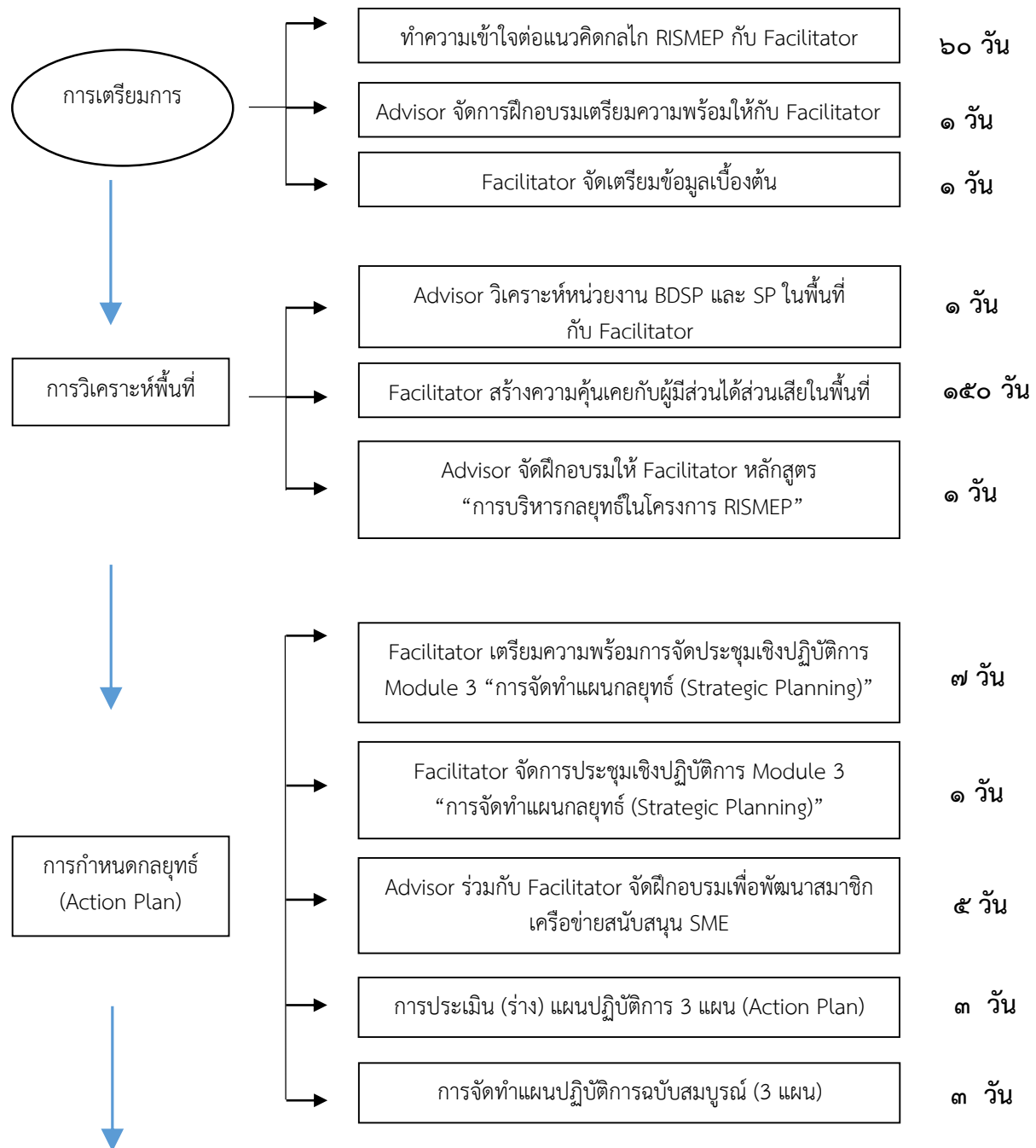
๑. **Senior Advisor** เป็นหน่วยงานให้คำปรึกษาแนะนำ และสนับสนุน Advisor ในการทำหน้าที่สนับสนุน ช่วยเหลือ Facilitator ในการสร้างกลไก RISMEP ในพื้นที่เป้าหมาย โดยการสร้างสภาพแวดล้อมให้อำนวยความสะดวกต่อการสร้างกลไก RISMEP เป็นศูนย์กลางความรู้ พร้อมพัฒนาเครือข่ายในระดับชาติหรือระดับภูมิภาค
๒. **Advisor** เป็นหน่วยงานให้คำปรึกษาแนะนำการสร้าง RISMEP มีบทบาทในการให้คำปรึกษาแนะนำหน่วยปฏิบัติการในการสร้างกลไก RISMEP ในพื้นที่เป้าหมาย
๓. **หน่วยงาน Facilitator** เป็นหน่วยงานสร้างเครือข่าย มีบทบาทในการส่งเสริม/สนับสนุนการสร้างเครือข่าย BDSP และ SP โดยบูรณาการทั้ง ๒ เครือข่ายร่วมกัน เพื่อให้บริการแก่ SMEs
๔. **เครือข่าย BDSP** (หน่วยงานส่งเสริม SMEs) มีบทบาทในการศึกษาบริการของสมาชิกเครือข่ายหน่วยงาน BDSP และเครือข่าย SP ร่วมสร้างเครือข่ายให้บริการ แคนเตอร์การให้บริการ SMEs วิเคราะห์ปัญหาของ SMEs จัดทำแผนการส่งเสริม (เชื่อมโยงส่งต่อบริการได้) เพื่อพัฒนารูปแบบและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ SMEs
๕. **เครือข่าย SP** (ผู้ให้บริการธุรกิจอุตสาหกรรม) มีบทบาทด้านพัฒนาคุณภาพสมาชิกของเครือข่ายเชื่อมโยงกับการให้บริการของ BDSP ในพื้นที่ และให้บริการเฉพาะทางแก่ SME
๖. **ผู้ประสานงานเครือข่าย** (Support Service Coordinator) เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่ทำให้การดำเนินโครงการ RISMEP ในพื้นที่ให้ ประสบความสำเร็จ ในช่วงเริ่มต้นการดำเนินโครงการ RISMEP ผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานเครือข่ายต้องเป็นเจ้าหน้าที่หน่วยปฏิบัติที่มีทักษะในการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมการส่งเสริม SMEs ในพื้นที่ และมีคุณสมบัติที่จำเป็นดังนี้
 - ๖.๑ มีความเข้าใจต่อแนวคิดและกระบวนการทำงานตามโมเดลมาตรฐานในการสร้างกลไก RISMEP
 - ๖.๒ มีความสามารถในการโน้มน้าวหรือชักจูงให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและมีส่วนได้ส่วนเสียในการสร้างเครือข่ายสนับสนุน SME และวิสาหกิจชุมชนเข้ามาร่วมงานการสร้างกลไก RISMEP ได้
 - ๖.๓ มีความคล่องตัวในการประสาน/อำนวยความสะดวก ติดตามผล กิจกรรมของเครือข่าย BDSP และ SP ทั้งในเรื่องการสร้าง ความเข้มแข็งให้กับเครือข่าย และการให้บริการแก่ SMEs

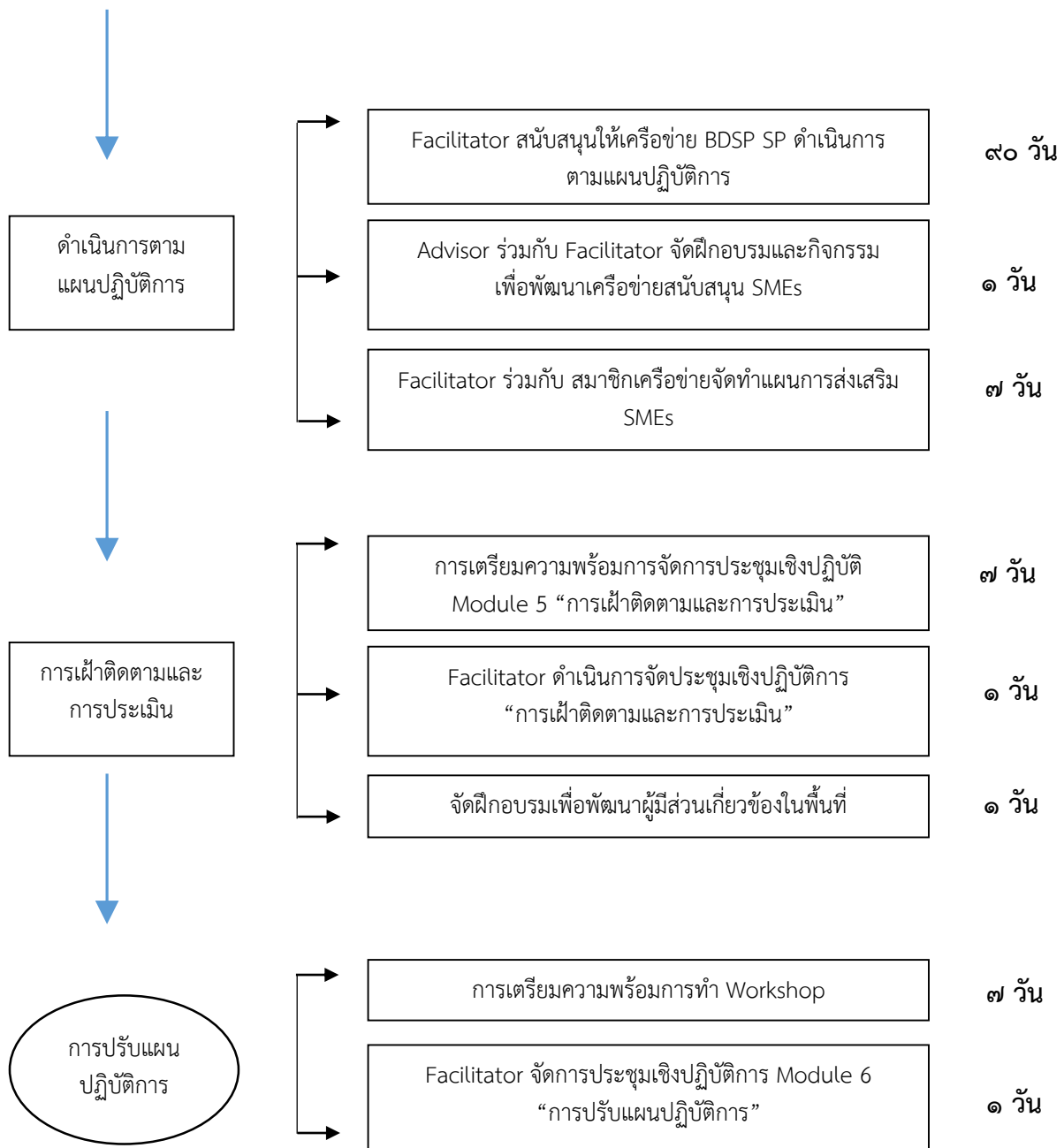
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่ง	ความรับผิดชอบ
Manager	บริหารจัดการและสนับสนุน BDSP
Counselor (ผู้บริหาร)	ให้คำปรึกษาหรือให้ข้อมูลแก่กิจการ
Coordinator (ผู้ประสานงานเครือข่าย)	วิเคราะห์ปัญหาและจัดทำแผนการส่งเสริม
Specialist (ผู้เชี่ยวชาญ)	ให้คำปรึกษาในสาขาเฉพาะทาง
Assistant (เจ้าหน้าที่ประจำเคอร์เตอร์บริการ)	สนับสนุนการทำงานของ Manager และ เคอร์เตอร์ให้บริการของ BDSP ตรวจสอบ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ
Facilitator (หน่วยงานสร้างเครือข่าย)	ส่งเสริมกระบวนการสร้างระบบสนับสนุน SMEs แบบบูรณาการในพื้นที่
Advisor (ที่ปรึกษา)	ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนต่อ Facilitator และส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้และ ประสบการณ์ระหว่างพื้นที่
Senior Advisor ให้คำปรึกษาแนะนำ และสนับสนุน Advisor	สนับสนุน Advisor ในการทำหน้าที่ช่วยเหลือ Facilitator ในการสร้างกลไก RISMEP ในพื้นที่เป้าหมาย

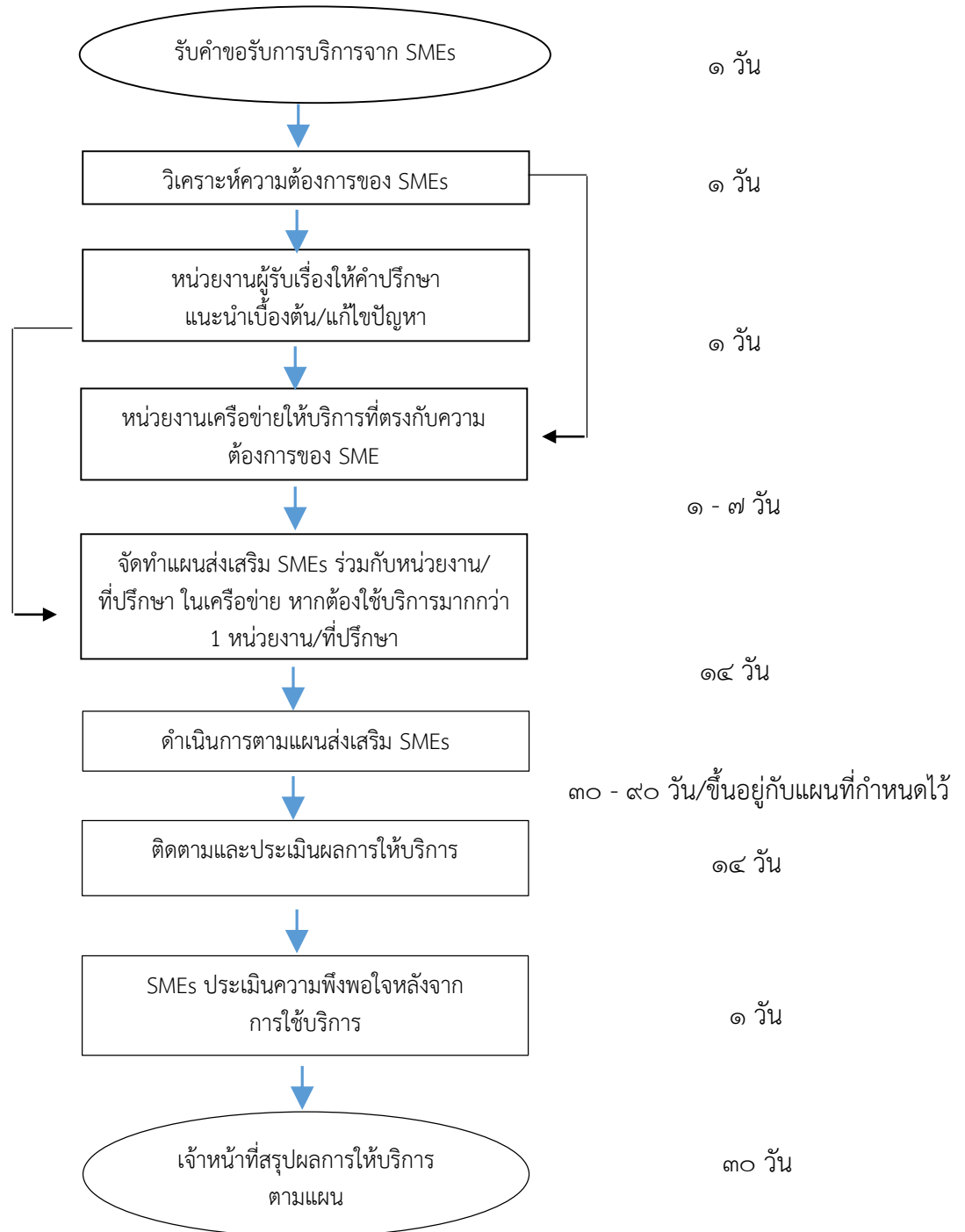
๕. Work Flow กระบวนการ

๕.๑ กระบวนการสร้างเครือข่ายหน่วยงานให้บริการส่งเสริม SMEs (RISMEP)

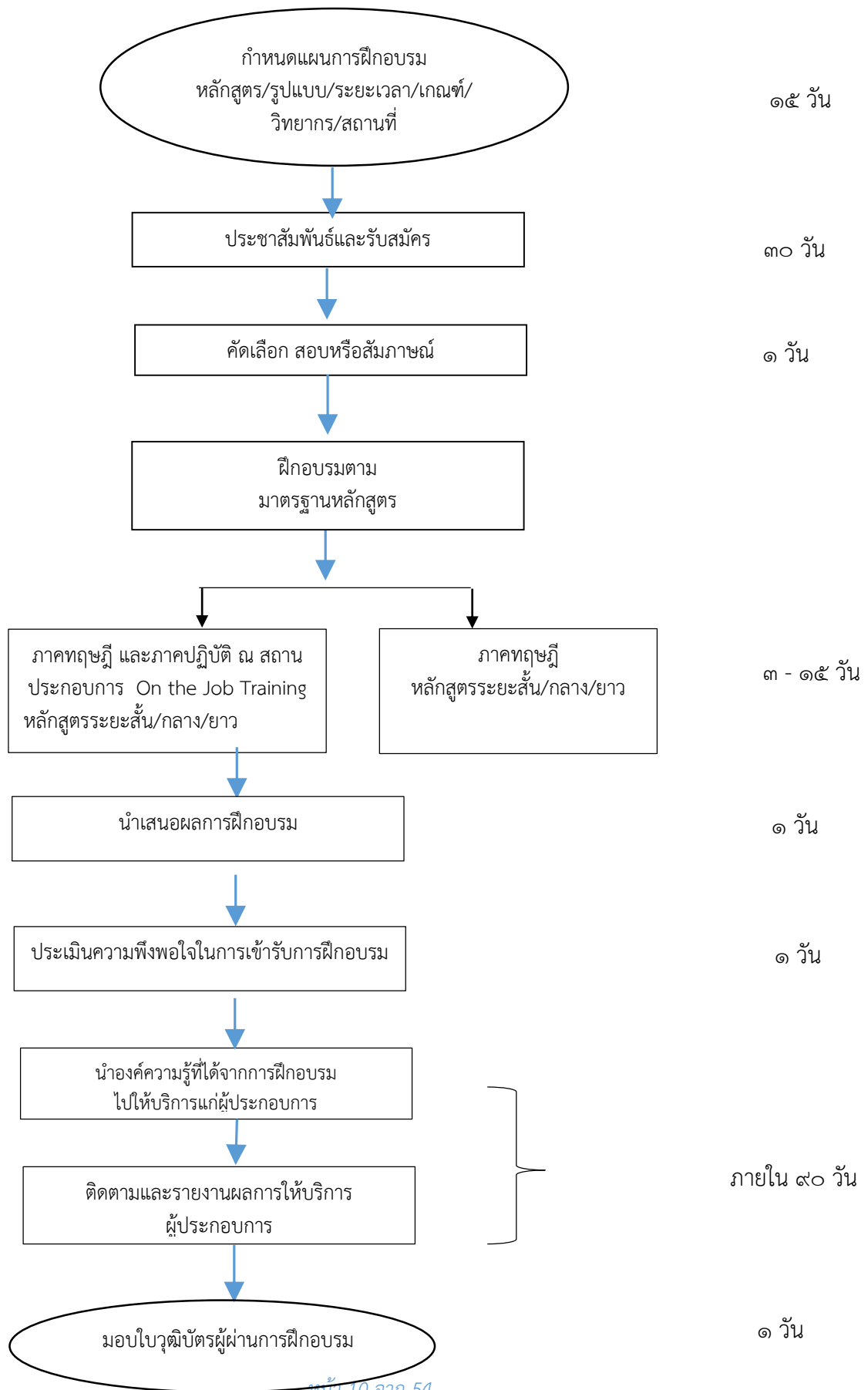




๕.๒ กระบวนการให้บริการโดยเครือข่ายหน่วยงานให้บริการส่งเสริม SME

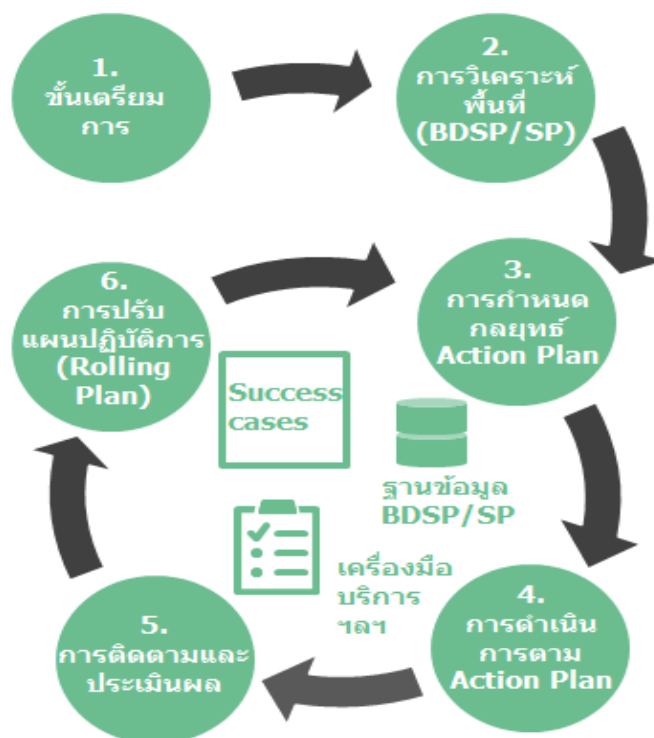


๕.๓ กระบวนการทำงานการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการธุรกิจอุตสาหกรรม (SP)



๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ ผังกระบวนการสร้างเครือข่ายหน่วยงานให้บริการส่งเสริม SMEs (RISMEP)



๑. ขั้นตอนการเตรียมการ

เป็นการเตรียมความพร้อมของ Advisor และหน่วยงานสร้างเครือข่าย (Facilitator) รวมถึงการเตรียมข้อมูลที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกลไก RISMEP

๑.๑ Advisor ทำความเข้าใจต่อแนวคิดกลไก RISMEP กับ Facilitator

- Advisor ใช้เอกสารแนะนำโครงการ (Power Point Presentation แผ่นพับโบรชัวร์ ใบปลิว) หรือสื่ออื่น ๆ เอกสารขั้นตอนการสร้างกลไก RISMEP

๑.๒ Advisor จัดรายการฝึกอบรมเตรียมความพร้อมให้กับ Facilitator

- Advisor ร่วมกับ Facilitator จัดหาวิทยากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับแต่ละหลักสูตร
- Advisor ร่วมกับ Facilitator ดำเนินการจัดฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ Facilitator จัดเตรียมข้อมูลเบื้องต้น

- จัดเตรียมข้อมูล เพื่อใช้ประกอบในการวิเคราะห์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในขั้นตอนที่ ๒

คำแนะนำ (Tips) สำหรับขั้นตอนการเตรียมการ

- ให้ศึกษาคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน
- ให้ศึกษาเนื้อหา และกลุ่มเป้าหมายของหลักสูตรต่าง ๆ ในบทที่ ๔ (หลักสูตรการพัฒนาผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โครงการ RISMEP)

๒. ขั้นตอนการวิเคราะห์พื้นที่

เป็นขั้นตอนที่ Facilitator ระบุผู้เล่นหลักและผู้สนับสนุนทั้งหน่วยงาน BDSP และ SP ในพื้นที่ รวมถึงการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของ BDSP และ SP พร้อมทั้งเป็นการเปิดตัวโครงการ RISMEP ให้เป็นที่รู้จักในพื้นที่ด้วย

๒.๑ Advisor วิเคราะห์หน่วยงาน BDSP และ SP ในพื้นที่กับ Facilitator

- Advisor จัดประชุมเชิงปฏิบัติการโมดูล “ผังความสัมพันธ์” กับเจ้าหน้าที่ของ Facilitator จากทุกส่วนงาน เพื่อระบุความสัมพันธ์ระหว่าง Facilitator กับหน่วยงาน/บุคคลในพื้นที่ และหาผู้เล่นหลัก ผู้เล่นสนับสนุนในการกิจการส่งเสริมและสนับสนุน SMEs ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

๑. Advisor นำเสนอแนวคิดโครงการ RISMEP ใช้เวลา ๒๐ นาที
๒. Advisor อธิบายวิธีการ workshop ใช้เวลา ๑๐ นาที
๓. Advisor ทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการประชุม (moderator) เริ่มดำเนินการ workshop ขั้นตอนที่ ๑ ใช้เวลา ๒๐ นาที เพื่อระบุความสัมพันธ์ระหว่าง Facilitator กับหน่วยงาน และที่ปรึกษาในพื้นที่ ว่ามีความสัมพันธ์ประเภทใด ใน ๒ ลักษณะคือการสนับสนุนด้านงบประมาณ และความร่วมมือ ทั้งนี้ ให้ระบุความสัมพันธ์ทั้ง ๒ ลักษณะนี้ ระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หรือกับบุคคลด้วย
๔. ขั้นตอนที่ ๒ ใช้เวลา ๒๐ นาที ให้เพิ่มชื่อหน่วยงานและที่ปรึกษาที่นอกเหนือจากในขั้นตอน ที่ ๑ และระบุความสัมพันธ์ทั้ง ๒ ลักษณะดังขั้นตอนที่ ๑
๕. ขั้นตอนที่ ๓ ใช้เวลา ๒๐ นาที moderator อ่านผลสรุปให้ผู้เข้าร่วมประชุมฟัง และร่วมกันอภิปราย “หน่วยงาน/ที่ปรึกษาใด มีบทบาทต่อความสำเร็จของโครงการ RISMEP” และ “หน่วยงาน/ที่ปรึกษาใด ที่จะได้รับมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบในโครงการ RISMEP

คำแนะนำสำหรับ ๒.๑ Advisor ร่วมกับหน่วยงาน Facilitator วิเคราะห์หาหน่วยงาน BDSP และ SP ในพื้นที่

- ในเบื้องต้นหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการไม่จำเป็นต้องมีจำนวนมาก แต่ขอให้มีความมุ่งมั่นและเห็นประโยชน์ของ RISMEP
- BDSP ในพื้นที่ควรประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน สถาบันการศึกษา สถาบันการเงิน ฯลฯ

๒.๒ Facilitator สร้างความคุ้นเคยกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่

- Advisor สนับสนุนให้ Facilitator ศึกษาทำความเข้าใจ Module ๒ “การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม” วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผลลัพธ์ของโมดูล
- Facilitator มอบหมายผู้ทำหน้าที่ดำเนินการประชุม (Moderator) ผู้อธิบายขั้นตอนการประชุม(Instructor) และผู้ควบคุมเวลาการประชุม และสนับสนุนให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายทดลองฝึกซ้อมก่อนปฏิบัติจริง ทั้งนี้ ให้ผู้ทำหน้าที่ควบคุมเวลาให้ความสำคัญกับเวลาที่กำหนดในแต่ละขั้นตอนด้วย
- Facilitator ยืนยันผู้เข้าร่วมการประชุมประกอบด้วย ผู้แทนจากหน่วย BDSP และ SP ในพื้นที่ (ผลจากการดำเนินการใน Module ๑ “ผังความสัมพันธ์”)
- Facilitator จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ “การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Environmental Scan)” โดย Instructor อธิบายขั้นตอนการจัดประชุมดังนี้
 ๑. อธิบายวัตถุประสงค์การดำเนินโครงการ RISMEP ด้วยสื่อนำเสนอที่เข้าใจง่าย และยกตัวอย่างผลการดำเนินการที่ผ่านมาแล้วในพื้นที่อื่น (กรณีศึกษา)
 ๒. อธิบายความหมาย รูปแบบของการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม และยกตัวอย่างของการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในหัวข้อ “โปรแกรมการควบคุมน้ำหนักร”
 ๓. อธิบายวัตถุประสงค์ของโมดูล “เพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในท้องถิ่นและจัดเตรียมแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์” โดยใช้หัวข้อการอภิปราย “สถานการณ์ปัจจุบันขององค์กรและบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการสนับสนุน SME ในพื้นที่” ใช้เวลาในการอภิปราย ๖๐ นาที
- Moderator เริ่มกระบวนการอภิปรายในขั้นตอนที่ ๑ เป็นการระดมความคิดเพื่อหาปัจจัยเชิงบวกและปัจจัยเชิงลบใน ๖ ด้าน ใช้เวลา ๒๐ นาที
 - ความต้องการของ SMEs ในท้องถิ่น
 - นโยบายสาธารณะและการระดมทุน (เงินทุน)
 - การจัดหาทรัพยากรมนุษย์
 - เครือข่ายและความร่วมมือ
 - เศรษฐกิจและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

○ โครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยี

- Moderator เริ่มกระบวนการอภิปรายในขั้นตอนที่ ๒ เป็นการระดมความคิดเพื่อพิจารณาปัจจัยในขั้นตอนที่ ๑ ว่า ปัจจัยตัวใดที่สามารถควบคุมได้ด้วยตัวเอง และปัจจัยตัวใดที่ไม่สามารถควบคุมได้ด้วยตัวเอง และปัจจัยที่อะไรที่ต้องทำบางอย่างจึงจะสามารถควบคุมได้ใช้เวลา ๒๐ นาที
- Moderator สรุปผลการอภิปราย โดยอ่านผลสรุปให้ผู้เข้าร่วมฟัง และให้ร่วมกันอภิปรายในหัวข้อ ดังต่อไปนี้ ใช้เวลา ๒๐ นาที
 - สิ่งที่ได้พบเกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน
 - สิ่งใดที่กระทำแล้วมีผลกระทบต่อปัจจัยที่สำคัญ
 - ปัจจัยตัวใดที่จะนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์
- Facilitator จัดส่งสรุปผลการอภิปรายให้ผู้เข้าร่วมฟังหลังจากเสร็จสิ้นการประชุม และขอรับความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้เข้าร่วม และจัดส่งสรุปผลให้ Advisor ทราบต่อไป

คำแนะนำสำหรับ ๒.๒ Facilitator สร้างความคุ้นเคยกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่

- Facilitator ควรเข้าเยี่ยมหน่วยงาน BDSP และ SP เพื่อแนะนำโครงการและกระชับความสัมพันธ์
- Facilitator ต้องพยายามให้ผู้เข้าร่วม workshop เห็นประโยชน์ของ RISMEP ว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่ใช่การเพิ่มภาระงาน
- ควรมีการสำรวจความต้องการของ SMEs ในเรื่องความต้องการใช้บริการส่งเสริม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำ workshop โมดูลถัดไป

๒.๓ Advisor สนับสนุนให้ Facilitator จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร

"การบริหารกลยุทธ์ในโครงการ RISMEP"

- Advisor จัดหาวิทยากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับหลักสูตร
- Advisor สนับสนุนให้ Facilitator จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร การบริหารกลยุทธ์ในโครงการ RISMEP"

๓. ขั้นตอนการกำหนดกลยุทธ์ (Action Plan)

เป็นขั้นตอนในการจัดทำแผนกลยุทธ์ประกอบด้วยแผนของหน่วยงาน Facilitator แผนของเครือข่าย หน่วยงาน BDSP และแผนของเครือข่าย SP ซึ่งแผนของ Facilitator จะสนับสนุนให้แผนของเครือข่าย BDSP และ SP ดำเนินการได้อย่างราบรื่น ทั้งนี้การกำหนดแผนเป็นไปตามฉันทามติของสมาชิกเครือข่าย ที่ทุกคนมีส่วนร่วม และมีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน

๓.๑ Facilitator เตรียมความพร้อมการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ Module ๓ “การจัดทำแผน กลยุทธ์ (Strategic Planning)”

- Advisor สนับสนุนให้ Facilitator ศึกษาทำความเข้าใจ Module ๓ “การจัดทำแผนกลยุทธ์”
- Advisor จัดประชุมเตรียมความพร้อม กับ Facilitator เพื่อซักซ้อมความเข้าใจในวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ผลลัพธ์ และวิธีการดำเนินการ Workshop Module ๓ “การจัดทำแผนกลยุทธ์” และบทบาทของ Instructor Moderator และผู้ควบคุมเวลา และสนับสนุนให้ Facilitator ฝึกซ้อมการอธิบายขั้นตอนการประชุม และการทำหน้าที่ดำเนินการประชุม
- Facilitator ยืนยันผู้เข้าร่วม Workshop ทั้ง ๓ กลุ่ม ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ของ Facilitator ผู้แทนหน่วยงาน BDSP และ SP

คำแนะนำสำหรับ ๓.๑ Facilitator เตรียมความพร้อมการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ Module ๓ “การจัดทำ แผนกลยุทธ์ (Strategic Planning)”

- Facilitator ควรให้ความสำคัญกับการสรุปผลของ workshop Module ๑ “ผังความสัมพันธ์” เนื่องจากขั้นตอนนี้เป็นการร่วมกันจัดทำแผนปฏิบัติการของเครือข่าย จึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานที่มี บทบาทสำคัญ หรือเป็นผู้เล่นหลักมาเข้าร่วม

๓.๒ Facilitator จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ Module ๓ “การจัดทำแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning)”

- Facilitator ดำเนินการจัด Workshop ๓ ครั้ง ได้แก่ ครั้งแรกกลุ่ม Facilitator ครั้งที่ ๒ กลุ่ม BDSP และครั้งที่ ๓ กลุ่ม SP (การจัด workshop สามารถเรียงลำดับตามความเหมาะสม และ ขึ้นอยู่กับความพร้อมของ Facilitator BDSP และ SP) ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้
 ๑. Facilitator นำเสนอแนวคิดการดำเนินโครงการ RISMEP ใช้เวลา ๒๐ นาที
 ๒. Facilitator นำเสนอสรุปผลการจัดทำ Workshop ในครั้งที่ผ่านมา (โมดูล “การวิเคราะห์ สภาพแวดล้อม”) ใช้เวลา ๑๐ นาที

๓. Instructor อธิบายขั้นตอนการจัดทำ Workshop ใช้เวลา ๓๐ นาที ตามลำดับดังนี้

- ภาพรวมของ Workshop การจัดทำแผนกลยุทธ์
- ภาพรวมการวางแผนกลยุทธ์
- การวางแผนและการติดตามตรวจสอบ โดยอธิบายวงจร PDCA
- กรอบการวางแผน RISMEP (RISMEP planning framework) อธิบายความเชื่อมโยงของ

วิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย กลยุทธ์ วัตถุประสงค์ และยุทธวิธี

- กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning process) ๕ ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ ๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก โดยใช้ เครื่องมือ ๕ forces PEST (politic economy social technology) และ ๓ C (company competitor customer)

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์ความต้องการของ SME ในสาขาอุตสาหกรรม หรือส่วนสำคัญ (Segment) ที่มีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจในพื้นที่

ขั้นตอนที่ ๓ วิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งของเครือข่าย BDSP และ SP (วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน) เป็นการวิเคราะห์ทรัพยากรของเครือข่าย ทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ รวมถึงความสามารถขององค์กร

ขั้นตอนที่ ๔ สร้างตัวเลือกการดำเนินการ (countermeasure options) ใน ๒ ลักษณะ คือ ใช้กลยุทธ์ SN (ใช้จุดแข็งเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ SME) และกลยุทธ์ WN (การเอาชนะจุดอ่อนเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของ SME)

ขั้นตอนที่ ๕ การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของแผนโดยใช้เครื่องมือผังก้างปลา (Fishbone Diagram)

- อธิบายความเชื่อมโยงของขั้นตอนที่ ๑ ไปจนถึงขั้นตอนที่ ๕ เครื่องมือที่ใช้ทั้งหมดมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน และผลลัพธ์ของเครื่องมือหนึ่งจะนำไปใช้ในเครื่องมือของขั้นตอนถัดไป

๔. Moderator เริ่มดำเนินการประชุม ระดมความเห็นของกลุ่ม โดยอธิบายวัตถุประสงค์ของ workshop และหัวข้อของการอภิปรายของแต่ละกลุ่มดังนี้ (การประชุมของแต่ละกลุ่มจัดไม่พร้อมกัน)

○ กลุ่มของ Facilitator

วัตถุประสงค์ : “ให้เข้าใจถึงสถานการณ์ปัจจุบัน และพิจารณาแนวทางการดำเนินการของผู้เล่นในท้องถิ่น สำหรับการสร้างความแข็งแกร่งให้กลไก RISMEP”

หัวข้อการอภิปราย : “กิจกรรมความร่วมมือของกลุ่มผู้เล่น ที่จะนำไปสู่การสร้างความเข้มแข็งของระบบการให้บริการส่งเสริม SMEs ในท้องถิ่น”

○ กลุ่มของ BDSP

วัตถุประสงค์ : “ให้เข้าใจถึงสถานการณ์ปัจจุบันและพิจารณาแนวทางที่จะดำเนินการโดยเครือข่ายบริการส่งเสริม SMEs ในท้องถิ่น (BDSP)”

หัวข้อการอภิปราย : “กิจกรรมความร่วมมือที่ดำเนินการโดยเครือข่าย BDSP สำหรับยกระดับการให้บริการส่งเสริมและพัฒนา SMEs ในท้องถิ่น ”

○ กลุ่มของ SP

วัตถุประสงค์ : “ให้เข้าใจถึงสถานการณ์ปัจจุบัน และพิจารณาแนวทางการดำเนินการของ SP ในท้องถิ่น สำหรับการสร้างความแข็งแกร่งให้กับกลไก RISMEP”

หัวข้อการอภิปราย : “กิจกรรมความร่วมมือของเครือข่าย SP ท้องถิ่นที่เป็นการยกระดับขีดความสามารถสำหรับการส่งเสริมและพัฒนา SMEs ในท้องถิ่น”

๕. Moderator ดำเนินการประชุม ระดมความเห็นของกลุ่ม ร่วมกันอภิปรายขั้นตอนที่ ๑ “การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและผลกระทบต่อ SMEs” ใช้เวลา ๖๐ นาที

๖. Moderator ดำเนินการประชุม ระดมความเห็นของกลุ่ม ร่วมกันอภิปรายขั้นตอนที่ ๒ “ความต้องการของ SMEs ในท้องถิ่น จำแนกตามส่วนงาน (Segment)” ใช้เวลา ๖๐ นาที

๗. Moderator ดำเนินการประชุม ระดมความเห็นของกลุ่ม ร่วมกันอภิปรายขั้นตอนที่ ๓ “จุดแข็งและจุดอ่อนของเครือข่าย” ใช้เวลา ๖๐ นาที

๘. Moderator ดำเนินการประชุม ระดมความเห็นของกลุ่ม ร่วมกันอภิปรายขั้นตอนที่ ๔ “ตัวเลือกการดำเนินการ (Countermeasure Options)” ใช้เวลา ๖๐ นาที
๙. Moderator ดำเนินการประชุม ระดมความเห็นของกลุ่ม ร่วมกันอภิปรายขั้นตอนที่ ๕ “การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์” โดยใช้เครื่องมือ “ผังก้างปลา” ใช้เวลา ๔๐ นาที
๑๐. Facilitator อธิบายแบบฟอร์มของแผนปฏิบัติการ (Form ๑ – Form ๓)
- Form ๑ รายละเอียดกิจกรรมแผนปฏิบัติการ
 - Form ๒ ระยะเวลาการดำเนินกิจกรรมแผนปฏิบัติการ
 - Form ๓ การใช้งบประมาณของแผนปฏิบัติการ
๑๑. Facilitator อธิบายแบบฟอร์มรายงานประจำเดือน (Form ๔)
- Facilitator สรุปผล workshop ให้ผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่มรับทราบ และขอรับความคิดเห็นเพิ่มเติม และจัดส่งสรุปผลให้ Advisor รับทราบ
 - Advisor สนับสนุนให้ Facilitator เชิญสมาชิกแต่ละกลุ่มร่วมกันจัดทำแผนปฏิบัติการ โดยให้นำสรุปผล workshop module ๓ “การจัดทำแผนกลยุทธ์” มาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนปฏิบัติการตามแบบฟอร์ม ๑ – ๓ การจัดทำแผนให้แยกกลุ่มกันทำ จนกระทั่งได้ร่างแผนปฏิบัติการของแต่ละกลุ่ม

คำแนะนำสำหรับ ๓.๒ Workshop โมดูล “การจัดทำแผนกลยุทธ์”

- ในระหว่างการระดมความคิดเห็น Moderator ควรหลีกเลี่ยงการชี้นำทางความคิด ปล่อยให้ความคิดเห็นออกมาจากผู้เข้าร่วมเอง และควรกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมให้ชัดเจน เพื่อสร้างบรรยากาศในการเป็นเจ้าของกิจกรรมที่จะบรรจุลงในแผนปฏิบัติการ
- ข้อมูลจากการสำรวจความต้องการใช้บริการพัฒนาธุรกิจที่ได้สำรวจไปก่อนหน้านี้ นำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนด้วย

**** ทั้งนี้ ให้จัดทำแผนปฏิบัติการเป็นระยะเวลา ๓ ปี (แผนระยะกลาง)**

๓.๓ Advisor ร่วมกับ Facilitator จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมาชิกเครือข่ายสนับสนุน SMEs

โดยมีหลักสูตรดังต่อไปนี้

- ทักษะการให้คำปรึกษาเบื้องต้น (Basic Counseling Skills)

- หน้าที่ของ ผู้ประสานงานเครือข่ายในการให้บริการเคาน์เตอร์ให้คำปรึกษาแบบเบ็ดเสร็จ
 - การวินิจฉัยธุรกิจ/สถานประกอบการเบื้องต้น
- ** ให้ศึกษาเนื้อหาหลักสูตร และกลุ่มเป้าหมายของหลักสูตรต่าง ๆ ในบทที่ ๔

๓.๔ การประเมิน (ร่าง) แผนปฏิบัติการ ๓ แผน (Action Planning)

- Advisor สนับสนุนให้ Facilitator ศึกษาทำความเข้าใจเอกสารคู่มือการจัดทำ workshop Module ๔ “การประเมินร่างแผนปฏิบัติการ” วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผลลัพธ์ของโมดูล และให้ตระหนักในบทบาทหน้าที่ของ Moderator Instructor และผู้ควบคุมเวลา
- Advisor จัดประชุมเตรียมความพร้อมร่วมกับ Facilitator เพื่อซักซ้อมความเข้าใจในวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ผลลัพธ์ และวิธีการดำเนินการของโมดูล “การประเมินร่างแผนปฏิบัติการ” และ บทบาทของ Instructor Moderator และผู้ควบคุมเวลา และสนับสนุนให้ Facilitator ฝึกซ้อม การทำหน้าที่ Instructor และ Moderator
- Facilitator ยืนยันผู้เข้าร่วม Workshop ทั้ง ๓ กลุ่ม ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ Facilitator ผู้แทน หน่วยงาน BDSP และ SP ทั้งนี้ Facilitator ต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้เข้าร่วมการประชุมเป็นผู้ มีส่วนร่วมในการจัดทำร่างแผนปฏิบัติการ
- Facilitator จัดทำ workshop module ๔ “การประเมินร่างแผนปฏิบัติการ” ดำเนินการจัด ประชุม ๓ ครั้ง (แผนปฏิบัติการของ Facilitator แผนปฏิบัติการของหน่วยงานเครือข่าย BDSP และแผนปฏิบัติการของเครือข่าย SP) ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้
 ๑. Facilitator นำเสนอแนวคิดการดำเนินโครงการ RISMEP ใช้เวลา ๒๐ นาที
 ๒. ผู้แทน BDSP/SP/Facilitator นำเสนอผลของโมดูล “การจัดทำแผนกลยุทธ์” (หากเป็นการ ประชุมกลุ่ม BDSP ให้ผู้แทน BDSP เป็นผู้นำเสนอ เช่นเดียวกันหากเป็นการประชุมของกลุ่ม SP ให้ผู้แทน SP เป็นผู้นำเสนอ) ใช้เวลา ๑๐ นาที
 ๓. ผู้แทน BDSP/SP/Facilitator นำเสนอร่างแผนปฏิบัติการ Form ๑, ๒ และ ๓ ใช้เวลา ๓๐ นาที
 ๔. Instructor อธิบายวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผลลัพธ์ของ workshop ใช้เวลา ๑๐ นาที
 - เพื่อทบทวนร่างแผนปฏิบัติการจากหลากหลายมุมมอง ที่จะสะท้อนให้เห็นถึง คุณภาพของ

แผนปฏิบัติการ RISMEP ระยะเวลา ๓ ปีที่เหมาะสม

- เพื่อระบุแนวทางแก้ไขในการปรับปรุงร่างแผนปฏิบัติการ
- เพื่อเป็นเวทีในการอภิปรายเพื่อหาฉันทามติของผู้เข้าร่วมและนำไปปฏิบัติ

๕. Moderator ยืนยันหัวข้อการประเมิน

- ความสอดคล้องกับแนวคิด RISMEP
- งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน
- ความเป็นไปได้ของแผนและผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมของแผน
- ความยั่งยืนของแผนปฏิบัติการ

ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วม workshop สามารถเพิ่มเติมหัวข้อการประเมินได้ หากเห็นว่ายังมีมุมมองอื่น ๆ ที่จะนำมาประเมินได้ โดย Moderator อาจตั้งคำถามว่า “มุมมองในการประเมิน ๔ ข้อที่กำหนดให้ เพียงพอที่จะตรวจสอบคุณภาพของร่างแผนปฏิบัติการได้หรือไม่” และ “ยังมีมุมมองอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มอีกหรือไม่” ใช้เวลา ๑๐ นาที

- Moderator อธิบายวิธีการลงคะแนนในแต่ละหัวข้อ โดยกำหนดให้ ๔ = ดีมาก ๓ = ดี ๒ = ปานกลาง และ ๑ = แย่ ให้ลงคะแนนโดยผู้เข้าร่วม Workshop แต่ละท่าน และส่งใบคะแนนให้ Moderator ใช้เวลาลงคะแนน ๕ นาที
- Moderator นำคะแนนที่รวบรวมได้ในแต่ละข้อมารวบรวมกันอภิปราย โดยใช้คำถามเพื่อให้ที่ประชุมได้อภิปราย เพื่อทำให้แผนปฏิบัติการมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เช่น หากคะแนนประเมินออกมาดี ควรตั้งคำถามในลักษณะ “อะไรที่จะทำให้แผนที่ดีแผนนี้สามารถพัฒนาให้เป็นแผนในระดับยอดเยี่ยมได้” หรือหากผลการประเมินออกมาไม่ดี ควรตั้งคำถามในลักษณะ “ยังมีอะไรที่ยังขาดอยู่ ที่ทำให้แผนที่นี้ยังไม่ได้เป็นแผนที่ยอดเยี่ยม” ใช้เวลาในการอภิปราย ๖๐ นาที
- Facilitator ต้องตรวจสอบร่างแผนปฏิบัติการทั้ง ๓ แผน จะต้องมีความสอดคล้องกัน และตอบสนองเป้าหมายหลักของโครงการ RISMEP

คำแนะนำสำหรับ ๓.๔ การประเมิน (ร่าง) แผนปฏิบัติการ ๓ แผน (Action Planning)

- กิจกรรมของแผนปฏิบัติการต้องคำนึงถึงความสามารถของ Facilitator BDSP และ SP ในพื้นที่ (ต้องมีความเป็นรูปธรรม และดำเนินได้จริง)

๓.๕ การจัดทำแผนปฏิบัติการฉบับสมบูรณ์ (๓ แผน)

- Facilitator ประสานกับแต่ละกลุ่มและสนับสนุนให้กลุ่มจัดทำแผนปฏิบัติการฉบับสมบูรณ์ด้วยตัวเองเป็นหลัก และจัดทำทั้ง ๓ แผน ให้แล้วเสร็จก่อนการประชุมคณะกรรมการผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในพื้นที่เพื่อรับทราบ และให้ความเห็นชอบแผนปฏิบัติการ ต่อไป หากแผนใดได้รับการเห็นชอบ กิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้แผนนั้น สามารถเริ่มดำเนินการได้ทันที

๔. ขั้นตอนดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ

เป็นขั้นตอนที่เครือข่ายเริ่มดำเนินกิจกรรมตามแผน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของแต่ละแผนที่วางไว้ โดยในแต่ละเดือน Facilitator จะต้องมีการจัดทำรายงานประจำเดือน (Form ๔) เพื่อรายงานความคืบหน้าให้ Advisor ทราบ ในขั้นตอนนี้เมื่อเครือข่ายได้ดำเนินการตามแผนจะส่งผลให้เกิดการบูรณาการร่วมกันระหว่างสมาชิกเครือข่าย และทำให้ SMEs รู้จักเครือข่ายมากขึ้นด้วย

๔.๑ Facilitator สนับสนุนให้เครือข่าย BDSP SP ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ

- Facilitator เครือข่าย BDSP และเครือข่าย SP ดำเนินกิจกรรมตามแผน โดย Facilitator จะทำหน้าที่ติดตาม ให้การสนับสนุน อำนวยความสะดวก และให้ข้อเสนอแนะแก่เครือข่าย BDSP และเครือข่าย SP ให้สามารถดำเนินการได้ตามแผน
- Facilitator จัดทำ “รายงานประจำเดือน” (Form ๔) เพื่อรายงานความคืบหน้าการดำเนินกิจกรรมที่ได้ดำเนินการไปแล้ว และแผนการดำเนินงานในช่วงถัดไป ของเครือข่าย BDSP เครือข่าย SP และของ Facilitator ในภาพรวมทั้ง ๓ กลุ่ม (จำนวน ๑ ฉบับ/เดือน) จัดส่งให้ Advisor

● ผลที่คาดหวังของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ

- เกิดเครือข่าย BDSP และ เครือข่าย SP
- เกิดกิจกรรมร่วมกันระหว่างสมาชิกของเครือข่าย BDSP และ เครือข่าย SP
- การบูรณาการร่วมกันระหว่าง เครือข่าย BDSP และ เครือข่าย SP ในการให้บริการแก่ SMEs ในพื้นที่ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย
- SMEs ในพื้นที่รับรู้บริการของเครือข่าย

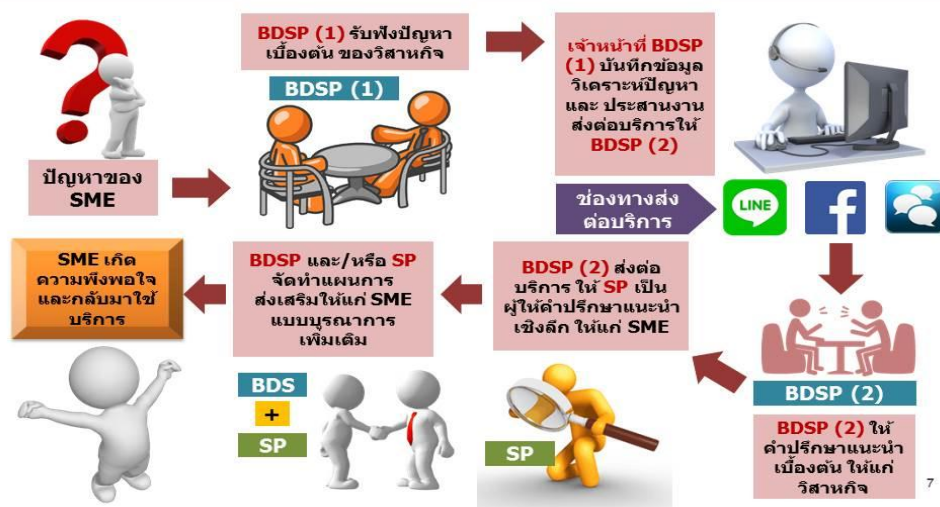
๔.๒ Advisor ร่วมกับ Facilitator จัดฝึกอบรมและกิจกรรมเพื่อพัฒนาเครือข่ายสนับสนุน SMEs

- หลักสูตรการเพิ่มประสิทธิภาพของ SME ด้วยเครื่องมือวิเคราะห์การตระหนักรู้ (Shindan Awakening Tools) ณ เคนเตอร์ให้คำปรึกษาแนะนำเบื้องต้น เพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ BDSP และ SP ให้มีทักษะเพิ่มขึ้นในการให้บริการปรึกษาแนะนำแก่ SMEs
- สมาชิกเครือข่ายศึกษาดูงานหน่วยงานสมาชิกเครือข่ายด้วยกัน เพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกเรียนรู้การปฏิบัติงาน และบริการต่าง ๆ ของหน่วยงานสมาชิก
- Facilitator จัดทำฐานข้อมูลบริการส่งเสริม SME ของสมาชิกเครือข่าย
- การจัดฝึกอบรมเรียนรู้การใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลสมาชิกเครือข่ายเพื่อให้บริการ SMEs
- Facilitator จัดกิจกรรมเพื่อยืนยันความร่วมมือในการให้บริการส่งเสริม SMEs ร่วมกัน เช่น การลงนามบันทึกความเข้าใจ (MOU) เป็นต้น
- Facilitator อำนวยความสะดวกให้สมาชิกเครือข่ายมีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กับเครือข่ายในพื้นที่อื่น

๔.๓ Facilitator ร่วมกับ สมาชิกเครือข่ายจัดทำแผนการส่งเสริม SMEs

- ผู้ประสานงานเครือข่ายประสานงานกับสมาชิกเครือข่ายสนับสนุน SMEs จัดทำแผนการสนับสนุน SMEs ที่เข้ามาใช้บริการของเครือข่าย ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ เคนเตอร์บริการของหน่วยงานสมาชิก การออกบูธให้คำปรึกษาแนะนำของสมาชิกเครือข่ายฯ เป็นต้น
- ผู้ประสานงานเครือข่ายร่วมกับสมาชิกเครือข่ายคัดเลือก SMEs เป้าหมาย
- ผู้ประสานงานเครือข่ายประสาน BDSP/SP เข้าเยี่ยม SMEs เพื่อเตรียมจัดทำแผนการส่งเสริม
- ผู้ประสานงานเครือข่ายBDSP/SP และ SMEs ตกลงร่วมกันดำเนินกิจกรรมตามแผนการส่งเสริม

ขั้นตอนการส่งต่อบริการของเครือข่ายสนับสนุน SMEs



- ผู้ประสานงานเครือข่ายติดตามผลการให้บริการแก่ SMEs ของเครือข่ายฯ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน การประเมินผลการให้บริการของเครือข่าย เพื่อปรับปรุงระบบการให้บริการ

ภาพ ๓.๒ ขั้นตอนการส่งต่อบริการของเครือข่ายสนับสนุน SMEs

คำแนะนำสำหรับ ๔. ขั้นตอนการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ

- Facilitator จำเป็นต้องใช้กิจกรรมอย่างไม่เป็นทางการเป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก
- ในระยะเบื้องต้นของการสร้างเครือข่าย Facilitator ต้องเป็นผู้ให้การสนับสนุนกิจกรรมของเครือข่ายอย่างใกล้ชิด ช่วยเหลือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างดำเนินการ
- Facilitator ต้องสร้างบรรยากาศให้สมาชิกเครือข่ายมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจกรรมในแผนปฏิบัติการ ร่วมกันและมีความพร้อมในการทำหน้าที่ network facilitator หรือ ผู้ประสานงานเครือข่าย ของเครือข่ายในระยะต่อไปด้วย
- Monthly report เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้แต่ละพื้นที่รับทราบสถานะล่าสุดของกิจกรรมแต่ละเครือข่ายว่ามีความก้าวหน้า หรือประสบปัญหาอะไรบ้าง และมีแนวทางแก้ไขอย่างไร

๕ ขั้นตอนการเฝ้าติดตามและการประเมิน

เป็นขั้นตอนที่ช่วยให้ Facilitator หน่วยงาน BDSP และ SP ได้รับทราบสถานะปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรคของการดำเนินกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ และร่วมกันหาสาเหตุของปัญหา และกำหนดมาตรการในการแก้ไข เพื่อให้ผลการดำเนินกิจกรรมบรรลุตามวัตถุประสงค์

๕.๑ การเตรียมความพร้อมการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ module ๕ “การเฝ้าติดตามและการประเมิน (Monitoring and Evaluation)”

- Advisor สนับสนุนให้ Facilitator ศึกษาคู่มือการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ module ๕ “การเฝ้าติดตามและการประเมิน” (module ๕)
- Facilitator เตรียมแผนปฏิบัติการทั้ง ๓ แผน (แผนปฏิบัติการของ Facilitator แผนปฏิบัติการของหน่วยงาน BDSP และแผนปฏิบัติการของเครือข่าย SP)
- Facilitator จัดเตรียม “รายงานประจำเดือน” (Form ๕) ในรอบระยะเวลาประเมิน (๓ เดือน)
- Facilitator มอบหมายผู้ทำหน้าที่ Moderator Instructor และผู้ควบคุมเวลาในการดำเนินการประชุมเชิงปฏิบัติการ
- Advisor และ Facilitator จัดประชุมเตรียมความพร้อมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจวิธีการดำเนินการประชุมเชิงปฏิบัติการฯ วัตถุประสงค์ และบทบาทของ Instructor Moderator และผู้ควบคุมเวลา
- Advisor สนับสนุนให้ Facilitator ซักซ้อมการทำหน้าที่ Instructor และ Moderator ตามขั้นตอนในคู่มือการประชุมเชิงปฏิบัติการฯ
- Facilitator ยืนยันผู้เข้าร่วมการประชุมทั้ง ๓ กลุ่ม ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ Facilitator ผู้แทนหน่วยงาน BDSP และ SP

๕.๒ Facilitator ดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ “การเฝ้าติดตามและการประเมิน”

- Facilitator จัดการประชุม ๓ ครั้ง ได้แก่ ครั้งแรกกลุ่ม Facilitator ครั้งที่ ๒ กลุ่ม BDSP และครั้งที่ ๓ กลุ่ม SP (การเรียงลำดับการจัด Workshop ขึ้นอยู่กับความพร้อมและความสะดวกของหน่วยงาน Facilitator หน่วยงาน BDSP และ SP) ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้
 ๑. Facilitator นำเสนอแนวคิดการดำเนินโครงการ RISMEP ใช้เวลา ๒๐ นาที
 ๒. Facilitator/BDSP/SP (ขึ้นอยู่กับว่าเป็นการประชุมของกลุ่มใด) ทบทวนสรุปผล workshop ที่ผ่านมา ใช้เวลา ๑๐ นาที
 ๓. Instructor อธิบายการจัดทำ workshop ใช้เวลา ๒๐ นาที
 - คำจำกัดความ ความสำคัญ และวัตถุประสงค์ของการเฝ้าติดตาม
 - คำถามหลักที่ใช้ในการเฝ้าติดตาม “กิจกรรมที่ได้ดำเนินการตรงตามที่วางแผนไว้หรือไม่” และ “ผลที่ได้สอดคล้องกับผลลัพธ์ที่ตั้งไว้หรือไม่”
 - ภาพรวมของแผนการเฝ้าติดตาม

- วงจรของการเฝ้าติดตามของโครงการ RISMEP รายเดือน รายไตรมาส และรายปี
 - แผนการเฝ้าติดตามของโครงการ RISMEP และผู้รับผิดชอบ
 - แหล่งข้อมูลสำหรับการเฝ้าติดตามและการประเมิน ได้แก่ Monthly report รายงานการประชุมเครือข่าย เป็นต้น
 - เอกสารประกอบการเฝ้าติดตามและการประเมิน (Form ๕)
 - ❖ Part ๑ สถานะของการดำเนินกิจกรรมเมื่อเทียบกับกำหนดวันเสร็จสิ้นในแผนฯ
 - ❖ Part ๒ การใช้ทรัพยากรและงบประมาณเมื่อเทียบกับแผน
 - ❖ Part ๓ ผลงาน/ผลลัพธ์ (ที่คาดการณ์) ของการดำเนินกิจกรรมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่
๔. Moderator อธิบายวัตถุประสงค์ของ workshop
- เพื่อทบทวนผลการดำเนินกิจกรรมเมื่อเทียบกับแผนปฏิบัติการ และเป็นการรายงานสถานะการดำเนินการให้สมาชิกเครือข่ายได้ทราบ
 - เพื่อระบุปัญหา วิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา และร่วมกันหามาตรการในการแก้ไข
 - เพื่อยืนยันที่จะร่วมกันดำเนินการตามมาตรการที่จะใช้ในการแก้ไข ในอีก ๓ เดือนถัดไป ก่อนการจัดทำ workshop “การเฝ้าติดตามและการประเมิน” ในครั้งถัดไป ร่วมกันกำหนดวันแล้วเสร็จ และผู้รับผิดชอบของแต่ละกิจกรรม
๕. Moderator เชิญฝ่ายเลขาของกลุ่ม นำเสนอผลการดำเนินการ และการใช้งบประมาณเมื่อเทียบกับแผนปฏิบัติการที่วางไว้ โดยใช้ เอกสารประกอบ Part ๑ และ Part ๒ และ Moderator ยืนยันสถานะของแต่ละกิจกรรมกับสมาชิกกลุ่ม ผ่านการถามและตอบ ใช้เวลา ๒๐ นาที
๖. Moderator อำนวยให้กลุ่มระบุปัญหาในกิจกรรมที่ไม่ได้ดำเนินการตามแผน และกิจกรรมที่ถึงแม้จะได้ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ผลลัพธ์ที่ไม่ตรงตามแผน โดยใช้เอกสาร Part ๓ ประกอบการจัดทำ workshop ใช้เวลา ๒๐ นาที
๗. Moderator อำนวยให้กลุ่มร่วมกันอภิปรายแนวทางแก้ไขปัญหา ใช้เวลา ๖๐ นาที
- สืบหาสาเหตุของแต่ละปัญหา และหามาตรการเพื่อจัดการกับต้นเหตุที่แท้จริงของปัญหา

○ กำหนดระยะเวลาที่จะดำเนินกิจกรรม และมอบหมายผู้รับผิดชอบในกิจกรรมนั้น

๘. Moderator อ่านบทสรุปให้ผู้เข้าร่วมได้รับทราบเพื่อยืนยันในกิจกรรมที่จะได้ร่วมกัน

ดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ กำหนดวันแล้วเสร็จ ในกิจกรรมเหล่านั้น

- Facilitator รวบรวมสรุปผลของการประชุมในแต่ละกลุ่ม และส่งให้สมาชิกแต่ละกลุ่มพิจารณาให้ความเห็นเพิ่มเติม และนำส่งให้ Advisor ทั้งนี้ เมื่อจัดส่งแล้ว ฝ่ายเลขานุการของแต่ละกลุ่มจะเป็นผู้รวบรวมผลสรุปของการประชุมไว้ด้วย

คำแนะนำสำหรับ ๕.๒ Facilitator ดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ “การเฝ้าติดตามและการประเมิน”

- คำถามที่ moderator ใช้ดึงความคิดผู้เข้าร่วมประชุมเพื่อให้เห็นสถานะของกิจกรรมเมื่อเทียบกับแผน เช่น กิจกรรมเป็นไปตามแผนหรือไม่ ผลที่ได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่
- โมดูลนี้ไม่ใช่ทำขึ้นเพื่อรายงานไปที่หน่วยงานใด แต่มีไว้เพื่อให้ทราบสถานะปัจจุบันของแผนกิจกรรม การค้นหาปัญหา และหาแนวทางแก้ไข เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมตามแผนบรรลุวัตถุประสงค์

๕.๓ จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในพื้นที่

- Advisor สนับสนุนให้ Facilitator จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ BDSP และ SP ตามความต้องการของพื้นที่ หรือเป็นหลักสูตรที่สอดคล้องกับประเด็นสำคัญในพื้นที่ เช่น Small Business Branding, Marketing for product development, How to formulate a business improvement plan to access financial support) เป็นต้น

**** เป็นทางเลือกของเครือข่ายที่จะเลือกหัวข้อการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละพื้นที่**

๖. ขั้นตอนการปรับแผนปฏิบัติการ (Rolling Plan)

เมื่อแผนปฏิบัติการได้ดำเนินการครบ ๑ ปีแล้ว ต้องมีการปรับแผน/ต่อแผนปฏิบัติการระยะกลาง (๓ ปี) เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ปัจจัยต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

๖.๑ การเตรียมความพร้อมการทำ Workshop

- Facilitator ทำความเข้าใจคู่มือการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ โมดูล “การปรับแผนปฏิบัติการ” (Module ๖)
- Advisor ร่วมกับ Facilitator จัดประชุมเตรียมความพร้อมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจขั้นตอนการจัดประชุม วัตถุประสงค์ และบทบาทของ Instructor และ Moderator

- Advisor สนับสนุนให้ Facilitator ชักซ้อมการทำหน้าที่ Instructor และ Moderator ตามขั้นตอนในคู่มือการจัดประชุม
- Facilitator ยืนยันผู้เข้าร่วมประชุม ทั้ง ๓ กลุ่ม ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ของ Facilitator ผู้แทนหน่วยงานเครือข่าย BDSP และเครือข่าย SP

๖.๒ Facilitator จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ โมดูล “การปรับแผนปฏิบัติการ” (Module ๖)

- Facilitator จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ “การปรับแผนปฏิบัติการ” (Module ๖) แบ่ง ออกเป็น ๓ ครั้ง (แผนของ Facilitator แผนของเครือข่าย BDSP และแผนของเครือข่าย SP) ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้
 1. Facilitator นำเสนอแนวคิดการดำเนินโครงการ RISMEP ใช้เวลา ๒๐ นาที
 2. Facilitator/BDSP/SP ทบทวนสรุปผล workshop ที่ผ่านมา ใช้เวลา ๑๐ นาที
 3. Facilitator ดำเนินการตามโมดูล “การเฝ้าติดตามและประเมินผล” ตามขั้นตอนในข้อ ๕.๒ ใช้เวลา ๑๒๐ นาที (รวมระยะเวลาการนำเสนอผลการดำเนินกิจกรรม)
 4. Instructor อธิบายการดำเนินการตามโมดูล “การปรับแผนปฏิบัติการ” ใช้เวลา ๒๐ นาที
 - ความหมาย ความสำคัญ และวัตถุประสงค์ของการปรับแผนปฏิบัติการ (Rolling Plan)
 - ❖ เป็นการปรับแผน/ต่อแผนปฏิบัติการระยะกลาง (๓ ปี)
 - ❖ เป็นการตรวจสอบผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับผลงาน (KPI) ที่ตั้งไว้ในปีแรก
 - ❖ เพื่อให้แผนปฏิบัติการ ๓ ปี ถัดไปมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ปัจจัยต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป
 - ระยะเวลาการปรับแผนปฏิบัติการ ดำเนินการทุก ๆ ๑ ปี
 - ผู้รับผิดชอบการดำเนินการปรับแผนปฏิบัติการ ประกอบด้วยผู้มีส่วนในการจัดทำแผนปฏิบัติการของทั้ง ๓ แผน
 - แหล่งข้อมูลสำหรับการปรับแผนปฏิบัติการ เช่น ผลสรุปการติดตามและประเมิน (Form ๕ ทั้ง ๓ Part)
 5. Moderator อธิบายวัตถุประสงค์ของ workshop
 - เพื่อยืนยันถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายโครงการมีความสัมพันธ์กับสภาพเงื่อนไขสิ่งแวดล้อมในอีกสามปีถัดไป
 - เพื่อรับทราบผลการดำเนินการและตัดสินความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานในปีที่

ผ่านมา

- เพื่อปรับปรุงแผนปฏิบัติการให้ครอบคลุมในอีก ๓ ปี และมีความเหมาะสมกับสมมุติฐานล่าสุดของสมาชิกเครือข่าย

6. Moderator ดำเนินการให้กลุ่มร่วมกันอภิปรายเพื่อปรับแผนปฏิบัติการใน Form ๑ ใช้เวลา ๔๐ นาที โดยตั้งประเด็นการอภิปรายกับกลุ่มในเรื่องการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- ยืนยันเป้าหมายและวัตถุประสงค์ว่าในสภาพเงื่อนไขในปัจจุบันจะนำไปสู่การบรรลุภารกิจและวิสัยทัศน์ของ RISMEP ในพื้นที่ได้หรือไม่
- กำหนดเป้าหมายระยะกลางเพื่อที่จะบรรลุหลังจากผ่านไป ๓ ปี หลังจากนั้นกำหนดเป้าหมายในปีแรก และในปีที่สอง
- ประเมินกิจกรรมปัจจุบันว่ายังมีประสิทธิภาพอยู่หรือไม่ (นำผลจาก Monitoring Sheet หรือ Form ๕ : Part ๓ มาพิจารณา)

7. Moderator ดำเนินการให้กลุ่มร่วมกันลงรายละเอียดแผนกิจกรรมใน Form ๒ ใช้เวลา ๓๐ นาที

- ลงรายละเอียดของกิจกรรมในปีแรก
- วางแผนกิจกรรมให้มีระยะเวลาครอบคลุม ๓ ปีต่อเนื่อง
- ระบุความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนต่าง ๆ โดยใช้รูปแบบในการปรับแผนดังนี้
 - ❖ คงกิจกรรมเดิมไว้
 - ❖ ตัดกิจกรรมที่ไม่จำเป็นออก
 - ❖ เพิ่มความถี่ในกิจกรรมเดิม
 - ❖ ลดความถี่ในกิจกรรมเดิม
 - ❖ เพิ่มกิจกรรมใหม่

๘. Moderator ดำเนินการให้กลุ่มร่วมกันปรับรายละเอียดงบประมาณ ในแบบฟอร์ม ๓ จากรายละเอียดกิจกรรมตามแบบฟอร์ม ๒

- Facilitator ประสานกับแต่ละกลุ่มและสนับสนุนให้กลุ่มดำเนินการปรับแผนปฏิบัติการ ฉบับสมบูรณ์ด้วยตัวเองเป็นหลัก และจัดทำทั้ง ๓ แผน ให้แล้วเสร็จก่อนการประชุมคณะกรรมการในพื้นที่ให้ความเห็นชอบ ก่อนส่งให้ Advisor อนุมัติงบประมาณต่อไป

คำแนะนำสำหรับ ๖.๒ Facilitator จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ โมดูล “การปรับแผนปฏิบัติการ”

- แผนปฏิบัติการควรมีกิจกรรมที่เป็นรูปธรรม การระบุวันที่ กำหนดผู้รับผิดชอบ และจัดทำในแบบฟอร์มที่กำหนดให้ชัดเจน
- การพิจารณาแหล่งที่มาของงบประมาณการดำเนินกิจกรรมเครือข่าย ควรมองถึงงบประมาณการดำเนินกิจกรรม(ประจำ)ของสมาชิกภายในเครือข่าย งบประมาณของจังหวัด นอกเหนือจากงบประมาณของหน่วยงาน Facilitator เพื่อแสดงความยั่งยืนของเครือข่าย

๖.๒ กระบวนการให้บริการโดยเครือข่ายหน่วยงานให้บริการส่งเสริม SMEs

๑. รับคำขอรับบริการจาก SME

เจ้าหน้าที่ประจำเคาร์เตอร์ให้บริการ (Counselor) หรือผู้ประสานงานเครือข่าย (Coordinator) รับคำขอรับบริการจาก SME โดยให้กรอกรายละเอียดลงแบบฟอร์มใบสมัครขอรับบริการ (ฟอร์ม ๑๓)

๒. วิเคราะห์ความต้องการของ SME

เจ้าหน้าที่ประจำเคาร์เตอร์ให้บริการ (Counselor) หรือผู้ประสานงานเครือข่าย (Coordinator) ทำการพูดคุยสอบถามความต้องการ/ปัญหาเบื้องต้น และจัดลำดับความต้องการ/ปัญหาในการขอรับบริการ

๓. ให้บริการปรึกษาแนะนำ / แก้ไขปัญหา

เจ้าหน้าที่ประจำเคาร์เตอร์ให้บริการ (Counselor) หน่วยงานที่รับเรื่อง ให้คำปรึกษาแนะนำ/แก้ไขปัญหา กรณีที่สามารถให้บริการแก่ SME ได้ตรงตามความต้องการ หรือถ้าหากหน่วยงานที่รับเรื่องไม่สามารถให้บริการได้ เจ้าหน้าที่ประจำเคาร์เตอร์ให้บริการ (Counselor) ทำการส่งต่อบริการไปยังหน่วยงานเครือข่าย/ที่ปรึกษา ตามแบบฟอร์มการส่งต่อบริการ (แบบฟอร์ม ๑๔) ที่ตรงกับความต้องการของ SME โดยทำการติดต่อประสานงานและแจ้งข้อมูลเบื้องต้นที่ SME ต้องการขอรับบริการแก่หน่วยงานเครือข่าย/ที่ปรึกษาที่เกี่ยวข้อง และแจ้งให้ผู้ประสานงานเครือข่าย (Coordinator) รับทราบ

๔. จัดทำแผนส่งเสริม SME ร่วมกับหน่วยงาน/ที่ปรึกษาในเครือข่าย (หากต้องใช้บริการมากกว่า ๑ หน่วยงาน / ที่ปรึกษา)

ผู้ประสานงานเครือข่าย (Coordinator) ร่วมกับหน่วยงานเครือข่าย/ที่ปรึกษาและ SME ร่วมกันจัดทำแผนส่งเสริม SME (แบบฟอร์ม ๖) เพื่อกำหนดแนวทางและระยะเวลาในการแก้ปัญหาให้ SME พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนการส่งเสริม SME

๕. ดำเนินการตามแผนส่งเสริม SME

หน่วยงานเครือข่าย/ที่ปรึกษา และ SME ดำเนินการตามแผนส่งเสริมที่ได้วางแผนไว้ ผู้ประสานงานเครือข่าย (Coordinator) ติดตามและประเมินผลการให้บริการ

๖. ติดตามและประเมินผลการให้บริการ

ผู้ประสานงานเครือข่าย (Coordinator) ทำหน้าที่สังเกตการณ์และติดตามการให้บริการของหน่วยงานเครือข่าย/ที่ปรึกษา รวมทั้งประเมินผลการให้บริการขั้นต้นว่าแผนส่งเสริมมีโอกาส

ประสบความสำเร็จหรือไม่ หากเกิดปัญหาระหว่างการดำเนินการให้ร่วมกันหาวิธีแก้ปัญหาเพื่อให้แผนส่งเสริมสามารถดำเนินการต่อไปได้จนจบ

๗. SME ประเมินความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ หลังจาก SME ได้ดำเนินการตามแผนส่งเสริมเสร็จสิ้น ผู้ประสานงานเครือข่าย (Coordinator) ประสานกับ SME เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการ ของเครือข่าย ตามแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของเครือข่าย (แบบฟอร์ม ๘)

๘. เจ้าหน้าที่สรุปผลการให้บริการตามแผน

ผู้ประสานงานเครือข่าย (Coordinator) ติดตามผลการให้บริการขั้นสุดท้ายและจัดทำสรุปผลความสำเร็จของการให้บริการ ตามแบบฟอร์มรายงานสรุป RISMEP Success Case (แบบฟอร์ม ๗)

๖.๓ กระบวนการทำงานการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการธุรกิจอุตสาหกรรม (SP)

๑. การปฏิบัติงาน

๑.๑ กำหนดแผนการฝึกอบรม

หลักสูตรการฝึกอบรม อาจจะทำการสำรวจเบื้องต้นจากความต้องการหรือความสนใจของที่ปรึกษาในพื้นที่ หรือสถานการณ์ความต้องการใช้บริการที่ปรึกษาของ SMEs ในปัจจุบัน หรือแนวโน้มการสนับสนุน SMEs ของรัฐบาลในด้านต่าง ๆ เป็นต้น และนำข้อมูลเหล่านั้นมาจัดทำเป็นโครงสร้างหลักสูตร กำหนดรูปแบบการฝึกอบรม ระยะเวลา เกณฑ์ประเมินผู้เข้าอบรม จัดหาและติดต่อวิทยากร รวมทั้งจัดหาสถานที่ที่เหมาะสม และจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อขออนุมัติโครงการ

๑.๒ ประชาสัมพันธ์รับสมัคร

การประชาสัมพันธ์และรับสมัครผู้เข้าอบรม ได้ทางช่องทางหลัก คือ www.thaisp.org หรือออนไลน์ ช่องทางอื่น ๆ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก infographic หรือช่องทางออฟไลน์ อื่น ๆ ซึ่งสามารถทำได้หลังจากโครงการได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ซึ่งที่ปรึกษาที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมต้องเป็นสมาชิกในฐานข้อมูล www.thaisp.org เท่านั้น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการจะเป็นผู้กำหนดวันเปิด - ปิด รับสมัคร รวมทั้งวันที่ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้ารับการฝึกอบรม

๑.๓ คัดเลือกผู้เข้าอบรมโดยการสอบหรือสัมภาษณ์

วิธีการคัดเลือกผู้เข้าอบรมโดยการสอบหรือสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการจะร่วมกับวิทยากรประจำหลักสูตรเป็นผู้กำหนดวิธีการคัดเลือก(การสอบหรือการสัมภาษณ์) วัน เวลา สถานที่ และเกณฑ์การตัดสิน เมื่อคัดเลือกได้แล้วจะประกาศผลผู้ได้รับการเข้าอบรมให้แก่ผู้สมัครทราบ

๑.๔ ฝึกอบรมตามหลักสูตร

เมื่อคัดเลือกผู้เข้าอบรมได้แล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการดำเนินการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็นหลักสูตรระยะสั้น หลักสูตรระยะกลาง และหลักสูตรระยะยาว ที่ปรึกษาที่เข้ารับการฝึกอบรมต้องมีเวลาเข้าอบรมไม่น้อยกว่า ๘๐ % ของเวลาฝึกอบรมทั้งหมด จึงจะมีสิทธิ์เป็นผู้ผ่านการฝึกอบรม

๑.๕ นำเสนอผลการฝึกอบรม

ที่ปรึกษาที่เข้ารับการฝึกอบรมต้องนำเสนอผลที่ได้รับจากการฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่และวิทยากรประจำหลักสูตรในวันสุดท้ายของการฝึกอบรม เพื่อเป็นการทวนสอบความรู้ความเข้าใจของผู้รับการฝึกอบรม

๑.๖ ประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับการฝึกอบรม

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการจะทำให้ที่ปรึกษาที่เข้ารับการฝึกอบรมทำการประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรม ตามหัวข้อการประเมิน ๙ หัวข้อ และระดับการประเมินจากไม่พอใจ ถึง พอใจมากที่สุด ตามแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ Fo๒ เมื่อได้ผลการประเมินมาแล้ว เจ้าหน้าที่ทำการบันทึกผลลงในระบบฐานข้อมูล www.thaisp.org

๑.๗ นำองค์ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปให้บริการแก่ผู้ประกอบการ

ที่ปรึกษาที่เข้ารับการฝึกอบรม จำเป็นต้องนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปให้บริการแก่ผู้ประกอบการ เช่น การเป็นวิทยากร การให้คำปรึกษาแนะนำ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรที่ได้อบรมไปแล้ว และบันทึกลงแบบประเมินผลลัพธ์ผู้ให้บริการธุรกิจอุตสาหกรรม Fo๓

๑.๘ ติดตามและรายงานผลการให้บริการผู้ประกอบการ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการ ติดตามแบบฟอร์มการประเมินผลลัพธ์ผู้ให้บริการธุรกิจอุตสาหกรรม Fo๓ จากที่ปรึกษาที่เข้ารับการฝึกอบรมทุกคน ภายในระยะเวลา ๖ เดือน นับจากการฝึกอบรมและทำการบันทึกข้อมูลการให้บริการในระบบฐานข้อมูล www.thaisp.org

๑.๙ มอบใบวุฒิบัตรผ่านการฝึกอบรม

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการ จัดทำสรุปรายชื่อผู้ผ่านการฝึกอบรม และทำเรื่องขออนุมัติอธิบดีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม เพื่อใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ลงนามในใบวุฒิบัตรผ่านการฝึกอบรม และแจ้งผู้ผ่านการฝึกอบรมให้มารับใบวุฒิบัตร

๗. มาตรฐานงาน

๗.๑ กระบวนการสร้างเครือข่ายหน่วยงานให้บริการส่งเสริม SMEs (RISMEP)

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานงาน (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ พื้นที่ ศภ.๑-๑๑	ผู้รับผิดชอบ พื้นที่ขยายผล (สอจ.)
๑.การเตรียมการ			
๑.๑ ทำความเข้าใจต่อแนวคิดกลไก RISMEP กับ Facilitator	๖๐ วัน	กข.กสอ.	ศภ.๑ - ๑๑
๑.๒ Advisor จัดการฝึกอบรมเตรียมความพร้อมให้กับ Facilitator	๑ วัน	กข.กสอ.	ศภ.๑ - ๑๑
๑.๓ Facilitator จัดเตรียมข้อมูลเบื้องต้น	๑ วัน	ศภ.๑ - ๑๑	สอจ.
๒. การวิเคราะห์พื้นที่			
๒.๑ Advisor วิเคราะห์หน่วยงาน BDSP และ SP ในพื้นที่กับ Facilitator	๑ วัน	ศภ.๑ - ๑๑	สอจ.
๒.๒ Facilitator สร้างความคุ้นเคยกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่	๑๕๐ วัน	ศภ.๑ - ๑๑	สอจ.

๒.๓ Advisor จัดฝึกอบรมให้ Facilitator หลักสูตร “การบริหาร กลยุทธ์ในโครงการ RISMEP	๑ วัน	กข.กสอ.	ศภ.๑ - ๑๑
๓. การกำหนดกลยุทธ์ (Action Plan)			
๓.๑ Facilitator เตรียมความพร้อมการจัดประชุม เชิง ปฏิบัติการ Module ๓ “การจัดทำแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning)”	๗ วัน	ศภ.๑ - ๑๑	สอจ.
๓.๒ Facilitator จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ Module ๓ “การจัดทำแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning)”	๑ วัน	ศภ.๑ - ๑๑	สอจ.
๓.๓ Advisor ร่วมกับ Facilitator จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนา สมาชิกเครือข่ายสนับสนุน SME	๕ วัน	ศภ.๑ - ๑๑	สอจ.
๓.๔ การประเมิน (ร่าง) แผนปฏิบัติการ ๓ แผน (Action Plan)	๓ วัน	ศภ.๑ - ๑๑	สอจ.
๓.๕ การจัดทำแผนปฏิบัติการฉบับสมบูรณ์ (๓ แผน)	๓ วัน	ศภ.๑ - ๑๑	สอจ.
๔. ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ			
๔.๑ Facilitator สนับสนุนให้เครือข่าย BDSP SP ดำเนินการ ตามแผนปฏิบัติการ	๙๐ วัน	ศภ.๑ - ๑๑	สอจ.
๔.๒ Advisor ร่วมกับ Facilitator จัดฝึกอบรมและกิจกรรม เพื่อพัฒนาเครือข่ายสนับสนุน SMEs	๑ วัน	ศภ.๑ - ๑๑	สอจ.
๔.๓ Facilitator ร่วมกับ สมาชิกเครือข่ายจัดทำแผนการ ส่งเสริม SMEs	๗ วัน	ศภ.๑ - ๑๑	สอจ.
๕. การเฝ้าติดตามและการประเมิน			
๕.๑ การเตรียมความพร้อมการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติ Module ๕ “การเฝ้าติดตามและการประเมิน”	๗ วัน	ศภ.๑ - ๑๑	สอจ.
๕.๒ Facilitator ดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ “การเฝ้าติดตามและการประเมิน”	๑ วัน	ศภ.๑ - ๑๑	สอจ.
๕.๓ จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในพื้นที่	๑ วัน	ศภ.๑ - ๑๑	สอจ.
๖. การปรับแผนปฏิบัติการ			
๖.๑ การเตรียมความพร้อมการทำ Workshop	๗ วัน	ศภ.๑ - ๑๑	สอจ.
๖.๒ Facilitator จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ Module ๖ “การปรับแผนปฏิบัติการ”	๑ วัน	ศภ.๑ - ๑๑	สอจ.

๗.๒ กระบวนการให้บริการโดยเครือข่ายหน่วยงานให้บริการส่งเสริม SMEs

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑. รับคำขอรับบริการจาก SME	๑ วัน	Coordinator/ Counselor
๒. วิเคราะห์ความต้องการของ SME	๑ วัน	Coordinator/ Counselor
๓. ให้บริการปรึกษาแนะนำ / แก้ไขปัญหา ๓.๑ หน่วยงานผู้รับเรื่องให้คำปรึกษาแนะนำเบื้องต้น/ แก้ไข้ปัญหา ๓.๒ หน่วยงานเครือข่ายให้บริการที่ตรงกับความต้องการของ SME	๑ - ๗ วัน	Counselor หน่วยงาน เครือข่าย/ที่ ปรึกษา
๔. จัดทำแผนส่งเสริม SME ร่วมกับหน่วยงาน/ที่ปรึกษา ในเครือข่าย (หากต้องใช้บริการมากกว่า ๑ หน่วยงาน / ที่ปรึกษา)	๑๔ วัน	Coordinator
๕. ดำเนินการตามแผนส่งเสริม SME	๓๐ - ๙๐ วัน	Coordinator
๖. ติดตามและประเมินผลการให้บริการ	๑๔ วัน	Coordinator
๗. SME ประเมินความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ	๑ วัน	Coordinator
๘. เจ้าหน้าที่สรุปผลการให้บริการตามแผน	๓๐ วัน	Coordinator

๗.๓ กระบวนการทำงานการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการธุรกิจอุตสาหกรรม (SP)

ดำเนินการโครงการให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลา ๑๔๘ - ๑๖๐ วัน

ลำดับ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	กำหนดแผนการฝึกอบรม หลักสูตร/รูปแบบ/ระยะเวลา/เกณฑ์/วิทยากร/สถานที่	๑๕ วัน	หน่วยงานหลักที่ได้รับ การจัดสรรงบประมาณ
๒	ประชาสัมพันธ์และรับสมัคร	๓๐ วัน	หน่วยงานหลักที่ได้รับ การจัดสรรงบประมาณ
๓	คัดเลือก สอบหรือสัมภาษณ์	๑ วัน	หน่วยงานหลักที่ได้รับ การจัดสรรงบประมาณ
๔	ฝึกอบรมตามมาตรฐานหลักสูตร - ภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ ณ สถานที่ ประกอบการ On the Job Training หลักสูตร ระยะสั้น/กลาง/ยาว - ภาคทฤษฎีหลักสูตรระยะสั้น/กลาง/ยาว	๓-๑๕ วัน	หน่วยงานหลักที่ได้รับ การจัดสรรงบประมาณ
๕	นำเสนอผลการฝึกอบรม	๑ วัน	หน่วยงานหลักที่ได้รับ การจัดสรรงบประมาณ
๖	ประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับการฝึกอบรม	๑ วัน	หน่วยงานหลักที่ได้รับ การจัดสรรงบประมาณ
๗	นำองค์ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม ไปให้บริการแก่ผู้ประกอบการ	ภายใน ๙๐ วัน	หน่วยงานหลักที่ได้รับ การจัดสรรงบประมาณ
๘	ติดตามและรายงานผลการให้บริการผู้ประกอบการ	๑ วัน	หน่วยงานหลักที่ได้รับ การจัดสรรงบประมาณ
๙	มอบใบวุฒิบัตรผู้ผ่านการฝึกอบรม	๑ วัน	หน่วยงานหลักที่ได้รับ การจัดสรรงบประมาณ

๘. ระบบติดตามประเมินผล

	ระยะสั้น	ระยะกลาง	ระยะยาว
Focus	กิจกรรม - กิจกรรมที่ต้องส่งมอบ - ตารางเวลา - ทรัพยากรและงบประมาณ	วัตถุประสงค์ ตัวบ่งชี้ผลงาน หรือ ผลของการดำเนินการ (ที่คาดหวัง)	เป้าหมาย ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ หรือ ผลของการดำเนินการ (ที่คาดหวัง)
ช่วงเวลา	รายสัปดาห์ / รายเดือน	รายไตรมาส / ครึ่งปี	รายปี / หลังจากสองปีหรือมากกว่านั้น



หัวข้อการเฝ้าติดตาม	ระยะเวลา / ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่ต้องใช้	แหล่งข้อมูล
1. การปฏิบัติตามกำหนดการ	รายเดือน	หน่วยงานสร้างเครือข่าย/ Facilitator	รายงานประจำเดือน (ฟอร์ม 4)	บันทึกโครงการ และการสังเกต
2. กิจกรรมที่ต้องส่งมอบ				
	รายไตรมาส	เครือข่าย	เอกสารประกอบการสังเกตการณ์ (ฟอร์ม 5)	บันทึกด้านการเงินของโครงการ
3. การควบคุมงบประมาณ	รายปี			บันทึกโครงการ
4. ผลงาน				สัมภาษณ์ แบบสอบถาม
5. ผลลัพธ์				

๙. เอกสารอ้างอิง

- ไม่มี -

นอกจากกระบวนการหลักในการดำเนินการสร้างเครือข่ายหน่วยงานให้บริการส่งเสริม SMEs (RISMEP) ดังรายละเอียดที่กล่าวมาแล้วนั้น การดำเนินงานยังประกอบไปด้วยกระบวนการภายใต้กระบวนการหลัก จำนวน ๒ กระบวนการ ซึ่งจะได้ชี้แจงรายละเอียดเพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้

- ๑.๓ แบบฟอร์มแผนปฏิบัติการ
๔. แบบฟอร์มรายงานประจำเดือน
๕. แบบฟอร์ม Monitoring Sheet
๖. แบบฟอร์มแผนการส่งเสริม SMEs
๗. แบบฟอร์มรายงานสรุป RISMEP Success Case
๘. แบบฟอร์มการประเมินความพึงพอใจ
๙. แบบฟอร์มรวบรวมรายชื่อหน่วยงานเครือข่าย (BDSP)
๑๐. แบบฟอร์มรวบรวมรายชื่อที่ปรึกษา (SP)
๑๑. แบบฟอร์มรายงานเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่
๑๒. แบบฟอร์มรูปแบบการส่งเสริม SMEs (Support Model)
๑๓. แบบฟอร์มใบสมัครขอรับบริการ
๑๔. แบบฟอร์มการส่งต่อบริการ

๑๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- ๑๑.๑ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๒ ๔๔๑๙
- ๑๑.๒ หมายเลขโทรสาร ๐ ๒๓๕๔ ๓๒๗๕
- ๑๑.๓ e – mail : info.rismep@gmail.com
- ๑๑.๔ website : www.rismep.dip.go.th
- ๑๑.๕ line : RISMEP Family

ภาคผนวก

แบบฟอร์มที่ใช้

๑๐.๑ แบบฟอร์ม ๑

แบบฟอร์ม 1 .../IPC xx
Version 1/25xx
Date xx/xx/xxxx

๑. ชื่อโครงการ :
๒. เป้าหมายโครงการ :
๓. วัตถุประสงค์โครงการ :

๑.

๒.

๓.

๔. กิจกรรมการดำเนินงาน

๑.

๑.๑

๑.๒

๑.๓

๒.

๒.๑

๒.๒

๒.๓

๓.

๓.๑

๓.๒

๓.๓

๕. ตัวชี้วัด

	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ปี _	ปี _	ปี _	วิธีการวัด
ผลผลิต (Output)	๑.					
	๒.					
	๓.					
ผลลัพธ์ (Outcome)						

๖. งบประมาณ (Budget)

ปี _____	ปี _____	ปี _____	รวมทั้งสิ้น

๗. ระยะเวลาดำเนินการ (Project Duration)

๘. พื้นที่ดำเนินการและกลุ่มเป้าหมาย (Target Areas and Target Group)

๙. คณะทำงานโครงการ

หมายเหตุ

- ๑ แผนปฏิบัติการ (Action Plan) จะมี ๓ แบบฟอร์ม
 - Form ๑ สรุปโครงการ
 - Form ๒ แผนการดำเนินกิจกรรม
 - Form ๓ แผนการใช้งบประมาณ
 - ๑ จังหวัด จะมี ๓ แผนปฏิบัติการ (Action Plan)
 - แผนปฏิบัติการ ของ ศภ.(IPC)
 - แผนปฏิบัติการของเครือข่าย BDSP
 - แผนปฏิบัติการของเครือข่าย SP
- * บางพื้นที่อาจจะไม่มีแผนปฏิบัติการของเครือข่าย SP ก็ได้

หน้า 41 จาก 54

แบบฟอร์ม 3 .../PC xx

Date xx/xx/2560

☐ เห็นชอบ _____ ผังข้อ

☐ เห็นชอบแบบเห็นภาพ)

☐ ไม่เห็นชอบ _____ ตำแหน่ง

รายงานความคืบหน้าโครงการ/กิจกรรม
ประจำปี ๒๕๖๔
เครือข่าย (ระบุชื่อเครือข่าย (ถ้ามี))

1. ความคืบหน้ากิจกรรมหลัก/กิจกรรมย่อย

แผนโครงการ	กิจกรรมรายละเอียด	ปี 2559												สถานะปัจจุบัน		คำอธิบาย/ผลการดำเนินงานกิจกรรม	ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข	ข้อเสนอแนะ จาก สพจ.ลลจ.
		พ.ย. 58	พ.ย. 58	พ.ย. 58	พ.ย.	พ.ย.	พ.ย.	พ.ย.	พ.ย.	พ.ย.	พ.ย.	พ.ย.	พ.ย.	ยังไม่ ดำเนินการ	ดำเนินการ แล้ว				
IPC xx	1. กิจกรรมหลัก	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
	1.1 (กิจกรรมย่อย) ถ้ามี																		
	1.2 (กิจกรรมย่อย) ถ้ามี																		
	2. กิจกรรมหลัก																		
	2.1 (กิจกรรมย่อย) ถ้ามี																		
	2.2 (กิจกรรมย่อย) ถ้ามี																		
	3. กิจกรรมหลัก																		
	3.1 (กิจกรรมย่อย) ถ้ามี																		
	3.2 (กิจกรรมย่อย) ถ้ามี																		
	4. อื่นๆ (หากมีกิจกรรมมากกว่า 4 กิจกรรมขึ้นไป)																		
BDSP	1. กิจกรรมหลัก																		
	1.1 (กิจกรรมย่อย) ถ้ามี																		
	1.2 (กิจกรรมย่อย) ถ้ามี																		
	2. กิจกรรมหลัก																		
	2.1 (กิจกรรมย่อย) ถ้ามี																		
	2.2 (กิจกรรมย่อย) ถ้ามี																		
	3. กิจกรรมหลัก																		
	3.1 (กิจกรรมย่อย) ถ้ามี																		
	3.2 (กิจกรรมย่อย) ถ้ามี																		
	4. อื่นๆ (หากมีกิจกรรมมากกว่า 4 กิจกรรมขึ้นไป)																		
SP	1. กิจกรรมหลัก																		
	1.1 (กิจกรรมย่อย) ถ้ามี																		
	1.2 (กิจกรรมย่อย) ถ้ามี																		
	2. กิจกรรมหลัก																		
	2.1 (กิจกรรมย่อย) ถ้ามี																		
	2.2 (กิจกรรมย่อย) ถ้ามี																		
	3. กิจกรรมหลัก																		
	3.1 (กิจกรรมย่อย) ถ้ามี																		
	3.2 (กิจกรรมย่อย) ถ้ามี																		
	4. อื่นๆ (หากมีกิจกรรมมากกว่า 4 กิจกรรมขึ้นไป)																		

2. กิจกรรมอื่นๆ ที่ไม่อยู่ในแผนปฏิบัติงาน (ถ้ามี)

3. สรุปรายงาน (โดยสังเขป)

4. การดำเนินกิจกรรมในช่วงถัดไป

ผู้รายงาน
ตำแหน่ง
วันที่ xx / xx / 25xx

ผู้ตรวจรายงาน
ตำแหน่ง
วันที่ xx / xx / 25xx

๑๐. ๕ แบบฟอร์ม ๕

PART I	กิจกรรม	ผลของกิจกรรม	วันที่คาดว่าจะเสร็จสิ้น	สถานะ	คำอธิบาย
PART II	กิจกรรม	ประมาณการณต้นทุน (งบประมาณ)	ต้นทุนจริง	ความแตกต่าง	คำอธิบาย
PART III	วัตถุประสงค์	ผลงาน (ที่คาดการณ์ไว้)	ปัญหา	วิธีการแก้ไข	กำหนดวัน / ผู้รับผิดชอบ

Monitoring Sheet (ฟอร์ม 5)

PART I	กิจกรรม	ผลของกิจกรรม	วันที่คาดว่าจะเสร็จสิ้น	สถานะ	คำอธิบาย
	1.1	ผลของกิจกรรม 1.1	XX/XX/XXXX		
	1.1.1	ผลของกิจกรรม 1.1.1	XX/XX/XXXX		
	1.1.2	ผลของกิจกรรม 1.1.2	XX/XX/XXXX		
PART II	กิจกรรม	ประมาณการณต้นทุน (งบประมาณ)	ต้นทุนจริง	ความแตกต่าง	คำอธิบาย
	1.1	XXXXXX Baht			
	1.1.1	XXXXXX Baht			
	1.1.2	XXXX Baht			
PART III	วัตถุประสงค์	ผลงาน (ที่คาดการณ์ไว้)	ปัญหา	วิธีการแก้ไข	กำหนดวัน / ผู้รับผิดชอบ
	วัตถุประสงค์ 1	ตัวชี้วัดผลผลิต 1			- By XX/XX/XXXX Mr. A - From XX/XX/XXXX Ms. B
	วัตถุประสงค์ 2	ตัวชี้วัดผลผลิต 2			XX-XX/XX/XXXX Mr. C
	วัตถุประสงค์ 3	ตัวชี้วัดผลผลิต 3			- XX/XX/XXXX Ms. D - By XX/XX/XXXX Mr. X

แผนการส่งเสริม SMEs กลุ่มเป้าหมาย Success Case โครงการ RISMEP

ชื่อสถานประกอบการ :

ผลิตภัณฑ์ :

ชื่อแผนการส่งเสริม SMEs :

ข้อตกลงในการดำเนินงานร่วมกันระหว่าง BDSP / SP / SME และ Coordinator เพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จ

๑.

๒.

๓.

การดำเนินงาน	ผู้ดำเนินงาน	วันที่เริ่มดำเนินการ	วันที่เสร็จสิ้น	แหล่งงบประมาณ

เป้าหมายผลลัพธ์ที่ต้องการ (ถ้าสามารถระบุได้)

เพิ่มยอดขาย	ลดต้นทุนการผลิต	เพิ่มช่องทางจำหน่าย	อื่นๆ (เช่น)
ยอดขายเพิ่มขึ้นบาท คิดเป็นร้อยละ	ลดต้นทุนได้ บาท คิดเป็นร้อยละ	ช่องทางเพิ่มขึ้น ช่องทาง ในประเทศ ช่องทาง ต่างประเทศ ช่องทาง	ได้รับมาตรฐาน ได้ผลิตภัณฑ์ใหม่ ได้นวัตกรรมใหม่

รับทราบและยินดียินดีร่วมดำเนินการ

()

ผู้ประกอบการ

รับทราบและยินดียินดีร่วมดำเนินการ

()

Support Service Coordinator

จังหวัด :	วันที่รายงาน:	ผู้รายงาน :
สาขาอุตสาหกรรม :	บริการสนับสนุน :	
ชื่อเรื่อง :		
ชื่อกิจการ SME :		
กระบวนการและชื่อหน่วยงานที่ดำเนินการสนับสนุน (เรียงลำดับจากระยะเวลาที่ให้บริการ)		
วันที่	หน่วยงาน	เรื่องที่ให้บริการ
ปัญหาที่ SME ประสบ และมาตรการ/แผนการสนับสนุนที่ได้รับ :		
ผลสำเร็จ/ผลสัมฤทธิ์ที่ได้ (ของ SME) :		เสียงสะท้อนจาก SME :
แผนดำเนินการต่อยอดจากผลสัมฤทธิ์ :		

ความเห็น/ความรู้สึก/ปัญหาเกี่ยวกับโครงการหรือบริการสนับสนุน ของ Coordinator, BDSP, or SP:

รูปภาพขั้นตอนการให้บริการ

ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้จริง

เพิ่มยอดขาย	ลดต้นทุนการผลิต	เพิ่มช่องทางจำหน่าย	อื่นๆ
ยอดขายเพิ่มขึ้น..... บาท คิดเป็นร้อยละ	ลดต้นทุนได้ บาท คิดเป็นร้อยละ	ช่องทางเพิ่มขึ้นช่องทาง ในประเทศ ช่องทาง ต่างประเทศ ช่องทาง	

๑๐.๙ แบบฟอร์ม ๙

รวบรวมข้อมูลรายชื่อหน่วยงานเครือข่าย (BDSP) ของพื้นที่จังหวัด.....

แบบฟอร์ม 9
Version 1/2560
Date ๗/๑๐/25๖๐

ประเภท ลักษณะ	ชื่อหน่วยงาน	ประเภทธุรกิจ Business type			ขอบข่ายการให้บริการ Scope of Services								ชื่อผู้ติดต่อ/โทรศัพท์ points/phone Number				
		ภาคผลิต Manufacture	ภาคการค้า (ปลีก/ส่ง) Trade	ภาคบริการ Service	การสนับสนุนให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานธุรกิจ	การสนับสนุนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	การสนับสนุนการประกอบการ	การสนับสนุนด้านข้อมูลหรือองค์ความรู้	การสนับสนุนด้านการพัฒนาศักยภาพ	การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ/นวัตกรรม	การสนับสนุนด้านสินเชื่อ/เงินทุน	การสนับสนุนด้านกาให้มาตรฐาน/ตราสัญลักษณ์/รางวัล					
สำนักงานภาคีรัฐส่วนท้องถิ่น (ในพื้นที่)																	
		1															
		2															
		3															
		4															
		5															
		6															
		7															
		8															
		9															
		10															
		11															
		12															
		13															
		14															
		15															
		16															
17																	

๑๐.๑๐ แบบฟอร์ม ๑๐

แบบฟอร์ม 10
Version 1/2560
Date xxx/xx/25xx

จบบรรณรายชือที่ปรึกษา (SFP) ในพื้นที่จังหวัด.....

ลำดับ	จัดใช้ศึกษา	ความเชี่ยวชาญ								ประสบการณ์การทำงาน (ปี)	E - mail	โทรศัพท์ติดต่อ
		ด้านการผลิต	ด้านการตลาด	ด้านการจัดการ	ด้านบุคลากร	ด้านบัญชี / การเงิน	ด้านระบบมาตรฐาน	ด้านการขนส่ง	ด้านนวัตกรรม / เทคโนโลยี			
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												

๑๐.๑๑ แบบฟอร์ม ๑๑

แบบฟอร์ม 11

Version 1/2560

Date.....

รายงานการเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่			(ลำดับที่)
			(วันที่ส่งรายงาน)
(จังหวัด)	(ศูนย์ภาค)	(วันที่เข้าปฏิบัติงาน)	(ผู้รายงาน)

ปัญหาสำคัญของพื้นที่ก่อนเข้าปฏิบัติงาน	
๑.	☐ แก้ไขแล้ว ☐ ยังไม่แก้ไข
๒.	☐ แก้ไขแล้ว ☐ ยังไม่แก้ไข
๓.	☐ แก้ไขแล้ว ☐ ยังไม่แก้ไข

ปัญหาสำคัญของ Facilitator ที่พบ	การให้คำปรึกษาแนะนำ/ช่วยเหลือ
๑.	
๒.	
๓.	

ผลลัพธ์ของการดำเนินกิจกรรม			
☐ ประชุมเตรียมการ			
☐ ประชุมเชิงปฏิบัติการ			
☐ เข้าเยี่ยมผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในพื้นที่			
☐ หน่วยงานสร้างเครือข่าย			
☐			
ลำดับ	เรื่องที่ต้องติดตาม	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดวัน
ดำเนินงาน			
☐ อื่นๆ			

ชื่อรูปแบบการส่งเสริม SMEs

(๑) ความเป็นมา

(๒) วัตถุประสงค์

(๓) หน่วยงานที่ให้บริการและบทบาทหน้าที่

ที่	หน่วยงาน	บทบาทหน้าที่ในการส่งเสริม

(๔) กระบวนการส่งเสริม SME

- Flow Chart
- ตารางขั้นตอน

ขั้นตอน	วิธีการและ Tips

(๕) เครื่องมือที่ใช้ในการส่งเสริม SMEs

(๖) Case ที่ผ่านมาที่ประสบความสำเร็จ (ถ้ามี)



ใบสมัครขอรับบริการ

แบบฟอร์ม 13
Version 1/2561
Date 1 พ.ค. 2560

1. ข้อมูลบุคคล

คำนำหน้า ☐ นาย ☐ นาง ☐ นางสาว

ชื่อ นามสกุล

เลขบัตรประชาชน - - - - -

วัน/เดือน/ปี พ.ศ. เกิด

ที่อยู่ติดต่อได้ เลขที่..... หมู่ที่..... หมู่บ้าน..... ซอย

ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์..... โทรศัพท์มือถือ

E-mail

2. ข้อมูลสถานประกอบการ

2.1 ชื่อสถานประกอบการ

ประเภทธุรกิจ ☐ ภาคการผลิต ☐ ภาคการค้า ☐ ภาคบริการ

เลขทะเบียนนิติบุคคล (ถ้ามี)

เว็บไซต์ ผลิตภัณฑ์/บริการหลัก

2.2 ที่อยู่ของสถานประกอบการ

เลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์..... โทรสาร.....

2.3 ☐ ยังไม่ได้ประกอบกิจการ

2.4 เรื่องที่ขอรับบริการ

ลงชื่อผู้สมัคร

(.....)

วันที่/...../.....



แบบฟอร์มการส่งข้อบริการ

แบบฟอร์ม L4
Version 1/2561
Date 1 พ.ค. 2560

ชื่อผู้ขอรับบริการ

ที่อยู่ที่พักอาศัย เลขที่..... หมู่ที่..... หมู่บ้าน..... ซอย

ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์..... โทรศัพท์มือถือ

E-mail

ชื่อสถานประกอบการ (ถ้ามี)ผลิตภัณฑ์/บริการหลัก

ประเภทธุรกิจ ☐ ภาคการผลิต ☐ ภาคการค้า ☐ ภาคบริการ

ปัญหา / ความต้องการของผู้ประกอบการ

.....
.....
.....
.....
.....

ชื่อผู้รับเรื่อง หน่วยงาน เบอร์ติดต่อ

ความคิดเห็นของผู้รับเรื่อง / ข้อเสนอให้บริการ

.....
.....
.....
.....
.....

เห็นควรส่งต่อหน่วยงาน / ที่ปรึกษา เครือข่าย RISMEP (หากมี)

เนื่องจาก

ลงชื่อผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่/...../.....

