

กรอบการดำเนินงาน

โครงการ SME ปรับตัวรับมือ VUCA World (ภาคบริการ)

1. หลักการและเหตุผล

จากสถานการณ์ VUCA World ที่มีสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั่วโลก ตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี พฤติกรรมผู้บริโภค การแทนที่ของรูปแบบธุรกิจ Disruption สงครามการค้าระหว่างประเทศ รวมถึงการเกิดโรคระบาดโควิด-19 ทำให้เกิดผลกระทบกับธุรกิจต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากต้องเผชิญกับความผันผวน (Volatility) ความไม่แน่นอน (Uncertainty) ความสลับซับซ้อน (Complexity) ความคลุมเครือ (Ambiguity) ที่เกิดขึ้น เป็นความท้าทายของผู้ประกอบการที่ต้องทำความเข้าใจและปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง องค์กรต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีประสิทธิภาพที่แข่งขันได้ สามารถรับมือกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งกลายเป็นความปกติใหม่ (New Normal) เตรียมพร้อมรับมือกับความปกติบทต่อไป

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) จึงจัดทำโครงการ SME ปรับตัวรับมือ VUCA World เพื่อส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการ SME ภาคบริการ ซึ่งเป็นภาคเศรษฐกิจที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศในระดับสูง โดยการดำเนินธุรกิจด้วยองค์ความรู้ ให้สามารถสร้างความแตกต่างและความได้เปรียบในการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การสร้างนวัตกรรมบริการ อาทิ เช่น การบริการแนวคิดใหม่ (New Service Concept) การพัฒนากระบวนการให้บริการใหม่ (New service process) การให้บริการที่เหนือความคาดหมาย (Beyond expectation service) การพัฒนาบริการเพื่อตอบสนองกลุ่มลูกค้าเฉพาะ (New market segment) การใช้ข้อมูลลูกค้าเพื่อกำหนดและปรับแต่งบริการ (data analytics) และการสร้างโมเดลธุรกิจบริการใหม่ (New service business model) เหล่านี้ ให้สอดคล้องกับกระแสนิยมของโลก และพฤติกรรมการดำเนินชีวิต ในกลุ่มธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร การท่องเที่ยว การแพทย์วิถีใหม่ การดูแลผู้สูงอายุ ธุรกิจขนส่ง เป็นต้น ซึ่งธุรกิจบริการจะเป็นทัพหน้าของเศรษฐกิจสำคัญในอันที่จะนำประเทศไทยแข่งขันกับเวทีการค้าโลก

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ เสริมแกร่งและยกระดับความสามารถในการแข่งขันธุรกิจให้สอดคล้องกับกระแสนิยม ของโลก และพฤติกรรมการดำเนินชีวิตของกลุ่มธุรกิจบริการ

2.2 เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทันต่อสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว VUCA World

3. กลุ่มเป้าหมาย

ธุรกิจภาคบริการ Traditional Service และ Modern Service เช่น กลุ่มธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร การท่องเที่ยว การแพทย์วิถีใหม่ การดูแลผู้สูงอายุ ธุรกิจขนส่ง เป็นต้น

4. พื้นที่ดำเนินการ

ทั่วประเทศ

5. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

ผลผลิต	หน่วยนับ	เป้าหมาย	วิธีการวัด
ผู้ประกอบการยกระดับความสามารถแข่งขันธุรกิจผ่านโปรแกรม SME VUCA PROACTIVE	กิจการ	70	รายงานการพัฒนาการยกระดับความสามารถในการแข่งขัน
ผลลัพธ์	หน่วยนับ	เป้าหมาย	วิธีการวัด
เกิดรายได้ ลดต้นทุน ขยายการลงทุน การจ้างงาน หรือมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์	ล้านบาท	70	การเก็บรวบรวมการสร้างรายได้ / การลดต้นทุน / การขยายการลงทุน / การจ้างงาน / มูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์ ฯลฯ ของผู้ประกอบการ SME ที่เข้าร่วมโครงการ
ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ	หน่วยนับ	เป้าหมาย	วิธีการวัด
เพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ	ล้านบาท	70	มูลค่าการสร้างรายได้ / การลดต้นทุน / การขยายการลงทุน / การจ้างงาน / มูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์ / มูลค่าการส่งออก ฯลฯ ของผู้ประกอบการ SME ที่เข้าร่วมโครงการ (ประมาณการภายหลังการเข้าร่วมโครงการ)

6. แนวทาง/แผนการดำเนินงาน

1. ประสาน ประชุมแนวทางการดำเนินงาน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย

2. รับสมัครและคัดเลือกผู้ประกอบการ

3. ถ่ายทอดองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการและพนักงานตามโปรแกรม VUCA PROACTIVE ให้กับ SME เพื่อรับมือกับสถานการณ์ “VUCA World” โดย 1. ปรับมุมมอง (Vision) เปลี่ยน Mindset ปรับพฤติกรรม 2. รู้และเข้าใจ (Understanding) หาข้อมูลเพิ่มเติมความรู้ มองในหลายๆ แง่มุม 3. สร้างความชัดเจน (Clarity) จัดระเบียบความคิด ล้างข้อมูลที่ไม่ได้ใช้ (แบบเก่า) เพื่อแก้ปัญหา 4. ฉลาดว่องไว (Agility) ใช้เหตุผลวิเคราะห์หาหนทางแบบใหม่ ตัดสินใจให้เด็ดขาด และหาแผนสำรองไว้

4. พัฒนาผู้ประกอบการให้สามารถสร้างโมเดลธุรกิจบริการใหม่ (New service business model) โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การสร้างนวัตกรรมบริการ อาทิเช่น การบริการแนวคิดใหม่ (New Service Concept) การพัฒนากระบวนการให้บริการใหม่ (New service process) การให้บริการที่เหนือความคาดหมาย (Beyond expectation service) การพัฒนาบริการเพื่อตอบสนองกลุ่มลูกค้าเฉพาะ (New market segment) การใช้ข้อมูลลูกค้าเพื่อกำหนดและปรับแต่งบริการ (data analytics) ให้สอดคล้องกับกระแสนิยมของโลก และพฤติกรรมชีวิต

พิมพ์พิมพ์

7. งบประมาณที่ได้รับจัดสรร

18,523,000 บาท (สิบแปดล้านห้าแสนสองหมื่นสามพันบาทถ้วน)

งบประมาณ 264,614.28 บาท ต่อกิจการ

พื้นที่ 1 : กรุงเทพ ปริมณฑล ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 35 กิจการ และเกิดรายได้ ลดต้นทุน ขยายการลงทุน การจ้างงาน หรือมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์ จำนวน 35 ล้านบาท และผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ มูลค่าทางเศรษฐกิจ จำนวน 35 ล้าน

งบประมาณ 9,261,500 บาท

พื้นที่ 2 : ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียง ภาคตะวันตก จำนวน 35 กิจการ และเกิดรายได้ ลดต้นทุน ขยายการลงทุน การจ้างงาน หรือมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์ จำนวน 35 ล้านบาท และผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ มูลค่าทางเศรษฐกิจ จำนวน 35 ล้าน

งบประมาณ 9,261,500 บาท

หมายเหตุ (สามารถเลือกเพียง 1 พื้นที่เท่านั้น)

8. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ลงนามในสัญญาร่วมดำเนินการ ถึงวันที่ 15 กันยายน 2565

9. ผู้รับผิดชอบโครงการ (ฝ่ายส่งเสริมธุรกิจ SMEs)

- นางสาวพัชนีกานต์ นาคบัว โทร. 02-298-3175 Email : patchaneekan@sme.go.th
- นางสาวภัทรพร ชันธวงค์ โทร. 02-298-3282 Email : pattaraporn@sme.go.th

พจนิตาน