

# บทที่ 8

ผู้ให้บริการในการพัฒนาธุรกิจ  
(Business Development Services: BDS)  
กลไกในการพัฒนาศักยภาพของวิสาหกิจ  
ขนาดกลางและขนาดย่อม



## SPOTLIGHT

ภาพรวมเชิงโครงสร้างและสถานภาพ  
ของผู้ให้บริการเพื่อการพัฒนาธุรกิจ (BDS)

### BDS ประเภทสมาคม



#### ประเภทของสมาชิก BDS

- SME ผู้ประกอบการรายใหญ่ **50.00%**
- SME ผู้ประกอบการรายใหญ่  
และอื่นๆ **26.47%**
- SME เพียงอย่างเดียว **11.77%**



#### หัวข้อการบริการที่สำคัญ

- อันดับ 1 มาตรฐาน/คุณภาพ เช่น การออกใบรับรอง (Certificate)
- อันดับ 2 คือ หัวข้อด้านการตลาด ในประเทศ เช่น E-commerce
- อันดับ 3 คือ ด้านกลยุทธ์ธุรกิจ
- อันดับ 4 คือ ด้านกฎหมายบัญชีและภาษี



#### ให้บริการ 3 ประเภท

- การสืบค้น/ให้ข้อมูล
- การฝึกอบรม/สัมมนา
- บริการด้านพีเอชดี/ที่ปรึกษา/  
การบ่มเพาะธุรกิจ



#### อัตราค่าบริการ/ครั้ง

- **91.43%** มีค่าบริการต่ำกว่า 10,000 บาท
- **5.71%** มีค่าบริการระหว่าง 10,000  
ถึง 15,000 บาท
- **2.86%** มีค่าบริการสูงกว่า 50,000 บาท  
ต่อครั้ง

## BDS ประเภทองค์การเอกชน



### กลุ่มเป้าหมายของ BDS

- SME และหน่วยงานภาครัฐ **25.71%**
- MSMEs และหน่วยงานภาครัฐ และอื่นๆ **20.00%**
- SME อย่างเดียว **40.00%**



### หัวข้อการบริการเฉพาะด้าน

- ด้านกฎหมายบัญชี และภาษีด้านการตลาดในประเทศ และด้าน IT/Software
- ด้านการบริการวิจัย วิเคราะห์ และทดสอบ BDS มีบริการ เช่น การวิจัย/ทดสอบที่เกี่ยวข้องกับ ด้านสิ่งแวดลอม วิเคราะห์ด้านเคมี/ สารประกอบ และอื่นๆ **22.86%**



### ให้บริการ 3 ประเภท

- การสืบค้น/ให้ข้อมูล
- การฝึกอบรม/สัมมนา
- บริการด้านพี่เลี้ยง/ที่ปรึกษา/ การบ่มเพาะธุรกิจ



### อัตราค่าบริการ/ครั้ง

- **40.00%** มีค่าบริการมากกว่า 50,000 บาท
- **16.67%** มีค่าบริการ 10,000 บาท หรือต่ำกว่า
- **11.43%** มีค่าบริการระหว่าง 15,000 ถึง 20,000 บาท และ 25,000 ถึง 30,000 บาท
- **5.71%** มีค่าบริการระหว่าง 10,000 ถึง 15,000 บาท และ 35,000 ถึง 40,000 บาท



## ผู้ให้บริการในการพัฒนาธุรกิจ (Business Development Services: BDS) กลไกในการพัฒนาศักยภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

การส่งเสริมและพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องสร้างระบบนิเวศให้เอื้อต่อการเริ่มต้นและพัฒนาธุรกิจ ซึ่งองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญ คือ ผู้ให้บริการทางธุรกิจ (Business Development Services: BDS) ที่จะมาช่วยทำหน้าที่ในการให้บริการความช่วยเหลือแก่ธุรกิจในด้านต่างๆ ซึ่งผู้ให้บริการทางธุรกิจ (BDS) จะครอบคลุมบริการที่หลากหลาย เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อภาคธุรกิจที่มีความแตกต่างกันทั้งทางด้านขนาด ระดับการเติบโต ศักยภาพ การมีผู้ให้บริการทางธุรกิจ (BDS) ในระบบนิเวศที่เพียงพอสามารถให้บริการได้ครอบคลุมและมีบริการที่มีคุณภาพ จะสนับสนุนให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงกระบวนการพัฒนาด้านต่างๆ ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### ความหมายของผู้ให้บริการทางธุรกิจ (BDS)

การให้บริการทางธุรกิจมีความครอบคลุมกิจกรรมที่หลากหลาย ซึ่งมีองค์ระหว่างประเทศหลายๆ แห่งที่ได้ให้คำอธิบายไว้โดยมีความแตกต่างกันไปบ้างในรายละเอียด แต่สิ่งที่ค่อนข้างเหมือนกันประการหนึ่ง คือ บริการที่ผู้ให้บริการทางธุรกิจ (BDS) ให้แก่ธุรกิจนั้นจะมุ่งเน้นไปที่บริการที่ไม่ใช่บริการทางการเงิน (Non-financial Service) โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

#### (1) The Commission's Directorate-General for International Cooperation and Development (DG DEVCO) สหภาพยุโรป

ให้คำจำกัดความของ BDS ว่าหมายถึงผู้ดำเนินการด้านการพัฒนาภาคเอกชนที่มีความสำคัญในบริบทการพัฒนา เนื่องจากสามารถช่วยเหลือวิสาหกิจขนาดย่อม ขนาดย่อม และขนาดกลาง (MSME) ในประเทศกำลังพัฒนา เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจโดยมีกำไรมากขึ้น ทำให้ภาคเอกชนสามารถขับเคลื่อนการพัฒนาที่ครอบคลุมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### (2) International Labour Organization (ILO)

ให้คำจำกัดความของ BDS ว่าหมายถึงการสนับสนุนการพัฒนาธุรกิจทุกประเภทที่ไม่ได้เป็นการสนับสนุนด้านการเงิน โดย BDS ครอบคลุมการบริการต่างๆ หรือการเข้าถึงข้อมูลประเภทต่างๆ ที่เป็นที่สนใจของ MSME เช่น บริการให้คำปรึกษา การฝึกอบรมทักษะและธุรกิจ บริการด้านการตลาด และการถ่ายทอดและการพัฒนาเทคโนโลยี ผู้ให้บริการด้านการพัฒนาธุรกิจ บริการตรวจสอบและประเมิน รวมถึง BDS ที่ไม่แสวงหาผลกำไร เช่น หน่วยงานภาครัฐ องค์กร สมาคมที่ไม่แสวงหากำไร ตลอดจนผู้ให้บริการพัฒนาธุรกิจที่แสวงหาผลกำไร เช่น ที่ปรึกษา บริษัทที่ปรึกษา และผู้จัดหาปัจจัยการผลิต

#### (3) The Organization for Economic Co-operation and Development (OECD)

ให้คำจำกัดความของ BDS ว่าครอบคลุมทั้งการบริการและการอำนวยความสะดวกทางกายภาพสำหรับผู้ประกอบการ เพื่อพัฒนาความสามารถทางธุรกิจ ซึ่งแบ่งประเภทการบริการเป็น 3 ประเภทบริการ ได้แก่ (1) การบริการข้อมูลทั่วไป

(2) การบริการให้คำปรึกษา และ (3) การบริการการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังระบุหัวข้อในการให้บริการเป็น 6 หัวข้อ ได้แก่ (1) การขายและการตลาด (2) การผลิต การดำเนินงาน และเทคโนโลยีสารสนเทศ (3) การจัดการทรัพยากรบุคคล (4) การบริหารจัดการการเงิน (5) การบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ และ (6) การจัดการด้านกฎหมายและกฎระเบียบ นอกจากนี้ การให้บริการยังรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพด้วย เช่น ศูนย์บ่มเพาะ ซึ่งให้บริการทั้งส่วนที่เป็นพื้นที่ทางกายภาพ และบริการในการพัฒนาธุรกิจ

## SME Policy Guidebook for SME Development in Asia and the Pacific ของ United Nations ESCAP

โดยมีการระบุว่าการให้บริการของผู้ให้บริการทางธุรกิจมี 2 ด้านหลัก คือ การให้คำปรึกษาแนะนำ และการสนับสนุน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

หัวข้อ	ให้คำปรึกษา	ให้การสนับสนุน
การเข้าถึงและพัฒนาตลาด	<ul style="list-style-type: none"> <li>การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ตลาด</li> <li>โอกาสทางการค้า</li> <li>การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การโฆษณา</li> <li>อุปสรรคทางการตลาด</li> <li>งานแสดงสินค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ข้อตกลงทางการค้าและการลงทุนเสรี</li> <li>การอำนวยความสะดวกทางการค้า และการขนส่ง</li> <li>อุปสรรคอื่นๆ</li> </ul>
การสนับสนุนเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดเก็บและคลังสินค้า</li> <li>ศูนย์บ่มเพาะธุรกิจ</li> <li>การขนส่งและจัดจำหน่าย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>โครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ เช่น ถนน ท่าเรือ สาธารณูปโภค</li> <li>การโอนเงินและการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต</li> </ul>
ผู้จัดหาสินค้าหรือบริการ (Supplier)	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเชื่อมโยง SME กับ Supplier ที่มีคุณภาพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ข้อมูลเกี่ยวกับ input supply source</li> <li>การจัดตั้งกลุ่มผู้ซื้อจำนวนมาก</li> </ul>
ผู้ช่วยเหลือด้านเทคนิคและการฝึกอบรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้ความรู้ คำปรึกษา และคำแนะนำ</li> <li>การพัฒนาแผนธุรกิจ</li> <li>การฝึกอบรมด้านเทคนิคและการเสริมสร้างขีดความสามารถในด้านกฎหมายการเงินและภาษีอากร การบัญชีและการทำบัญชีการผลิต และการวิจัยและพัฒนา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>แลกเปลี่ยนและเยี่ยมชม ทัวร์ธุรกิจ</li> <li>การดูแลกำกับแฟรนไชส์</li> <li>นโยบาย E-commerce</li> </ul>
เทคโนโลยีและการพัฒนาผลิตภัณฑ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเชื่อมโยงผู้ประกอบการ SME และเทคโนโลยี</li> <li>การจัดการแหล่งเทคโนโลยี และราคา</li> <li>การปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิต</li> <li>การเข้าซื้อและให้เช่าอุปกรณ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การรับรองคุณภาพ</li> <li>มาตรฐานและคุณภาพระดับสากล</li> <li>ศูนย์ออกแบบ</li> </ul>

## องค์กรที่สามารถทำหน้าที่ผู้ให้บริการทางธุรกิจ (BDS)

หน่วยงานหรือองค์กรที่สามารถทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการทางธุรกิจ (BDS) มีความหลากหลาย มีทั้งที่เป็นหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชน ซึ่งแต่ละประเทศจะมีหน่วยงานที่ให้บริการ (BDS) ที่แตกต่างกันไป ขึ้นกับบริบทในเรื่องของวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยงานต่างๆ โดยหน่วยงานหรือองค์กรที่สามารถทำหน้าที่ให้บริการทางธุรกิจได้สามารถสรุปได้ ดังนี้

### (1) สมาคมที่มีสมาชิกเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Membership Associate)

องค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในด้านต่างๆ เพื่อผลประโยชน์ของวิสาหกิจที่เป็นสมาชิก สมาคมประเภทนี้รวมถึงหอการค้า สมาคมธุรกิจ สมาคมการค้า สหกรณ์ ทั้งที่เป็นองค์กรที่จัดขึ้นอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ โดยมีรูปแบบในการระดมทุนผ่านการจัดกิจกรรมต่างๆ นอกเหนือจากการเก็บค่าธรรมเนียมสมาชิก เช่น การเก็บค่าบริการ การรับการสนับสนุนจากผู้บริจาค การเก็บค่าบริการจากการจัดกิจกรรมสัมมนา หรือการเดินทางไปศึกษาดูงาน ในบางประเทศ สมาคมเหล่านี้อาจได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลและอาจอยู่ภายใต้อำนาจของกระทรวงของรัฐบาล

### (2) องค์กรที่ทำหน้าที่ให้บริการ (Service Delivery Organization)

องค์กรหรือสถาบันที่ถูกจัดตั้งขึ้นโดยมีจุดประสงค์ในการให้บริการที่เฉพาะเจาะจงแก่ MSME ซึ่งในบางประเทศ องค์กรเหล่านี้เป็นเครือข่ายเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ องค์กรที่ให้บริการจะมีความแตกต่างจากองค์กรรูปแบบอื่นในด้านรูปแบบการเป็นเจ้าของ รูปแบบการจัดการ และการจัดหาเงินทุน ซึ่งในบางประเทศ ผู้ให้บริการอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือกึ่งรัฐ หรืออาจเป็นหน่วยงานไม่แสวงหากำไรหรือองค์กรอิสระก็ได้ ในทางกลับกัน ผู้ให้บริการที่เป็นองค์กรธุรกิจจะแสวงหากำไรทางธุรกิจจากการดำเนินธุรกิจ เช่น บริษัทที่ปรึกษา

### (3) หน่วยงานของรัฐ (Public Sector)

หน่วยงานภาครัฐหรือสถาบันการศึกษาที่ทำหน้าที่เป็น BDS แก่ผู้ประกอบการผ่านรูปแบบการบริการต่างๆ อาทิ การบริการด้านการวิจัยแล้วพัฒนาผลิตภัณฑ์ต้นแบบจนสู่ระดับเชิงพาณิชย์ อย่างไรก็ตาม การมีส่วนร่วมของหน่วยงานของรัฐในการให้บริการผู้ประกอบการวิสาหกิจอาจลดลงหากผู้ประกอบการให้ความสนใจกับการใช้บริการจาก BDS ทั้งนี้ หน่วยงานของรัฐหลายแห่งได้จัดตั้งองค์กรนอกระบบหรือองค์กรกึ่งอิสระซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการด้านพัฒนาธุรกิจให้กับวิสาหกิจขนาดกลาง วิสาหกิจขนาดย่อม และวิสาหกิจขนาดย่อม นโยบายของหน่วยงานรัฐจะมุ่งเน้นการส่งเสริมการจัดตั้งธุรกิจใหม่และเสริมสร้างขีดความสามารถของธุรกิจเดิม นอกจากนี้ องค์กรกึ่งอิสระหรือองค์กรนอกระบบของรัฐที่นำระบบการจัดการแบบเอกชนมาใช้มักจะกลายเป็นองค์กรเอกชนเต็มรูปแบบในเวลาต่อมา

### (4) สมาคมที่มีสมาชิกเป็นวิสาหกิจขนาดกลาง วิสาหกิจขนาดย่อม และวิสาหกิจขนาดย่อม

เป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในปัจจุบัน ทั้งนี้เนื่องจากวิสาหกิจขนาดกลาง วิสาหกิจขนาดย่อม และวิสาหกิจขนาดย่อมส่วนใหญ่จะมีอุปสรรคในการที่จะเข้าร่วมกับองค์กรวิชาชีพหรือภาคส่วนที่มีอยู่แล้ว ซึ่งส่วนใหญ่ถูกรับรอง

โดยธุรกิจขนาดใหญ่ สมาคมของวิสาหกิจขนาดกลาง วิสาหกิจขนาดย่อม และวิสาหกิจขนาดย่อย เริ่มแพร่หลายมากขึ้น และมีการจัดตั้งในระดับภูมิภาคมากขึ้นด้วย

## (5) องค์กรที่ไม่ใช่ของรัฐ (Non-Government Organizations)

องค์กรที่ไม่ใช่ของรัฐ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมที่สร้างรายได้ รวมถึงหน่วยงานสวัสดิการสังคมอื่นๆ โดยองค์กรที่ไม่ใช่ของรัฐในปัจจุบันมักจะมีส่วนร่วมในการส่งเสริมและพัฒนา SME โดยจะมุ่งเน้นไปที่การจัดการเงินทุนขนาดเล็ก (Micro-finance) และให้การสนับสนุนองค์กรขนาดเล็กในระดับรากหญ้าเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม จำนวนองค์กรที่ไม่ใช่ของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนา SME จะเพิ่มขึ้นเนื่องจากสามารถเข้าถึงแหล่งเงินที่ได้จากผู้บริจาคเพื่อวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือที่เพิ่มมากขึ้นในหลายประเทศ

## (6) ที่ปรึกษาเอกชน หรือองค์กรที่ปรึกษาเฉพาะ

เป็นรูปแบบของ BDS ที่มีจำนวนมากที่สุด โดยการให้บริการของภาคเอกชนมักจะมีราคาสูง และทำให้ SME ส่วนใหญ่ไม่สามารถเข้าถึงได้ รัฐบาลในหลายประเทศจึงได้แก้ปัญหาโดยการจัดตั้งกองทุนเพื่อส่งเสริม SME ให้สามารถเข้าถึงการรับบริการจากที่ปรึกษาเอกชน หรือองค์กรที่ปรึกษาเฉพาะทางได้

## วิธีการให้บริการของผู้ให้บริการทางธุรกิจ

### การให้บริการแบบดั้งเดิม (Traditional BDS Approach)

การให้บริการในการพัฒนาด้านต่างๆ แก่ SME ในหลายประเทศโดยเฉพาะประเทศกำลังพัฒนา ส่วนใหญ่จะดำเนินการผ่านหน่วยงานรัฐซึ่งจะทำหน้าที่เป็น BDS ในการพัฒนาโดยตรงแก่ธุรกิจ หรือการมอบหมายหรือแต่งตั้งองค์กรใดองค์กรหนึ่งขึ้นมาทำหน้าที่ในการให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะมีความเชื่อว่า การที่หน่วยงานรัฐดำเนินการเองจะมีค่าใช้จ่ายที่น้อยกว่า แต่ก็พบว่ากรณีที่หน่วยงานรัฐให้บริการเองโดยตรงนั้น สามารถก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อระบบนิเวศของการประกอบธุรกิจได้เช่นกัน ได้แก่

- (1) หน่วยงานที่ให้บริการพัฒนาธุรกิจในด้านใดด้านหนึ่งจนกลายเป็นผู้ให้บริการหลักในตลาด เป็นการทำให้ผู้ให้บริการภาคเอกชนต้องประสบปัญหาในการหาลูกค้า รวมทั้งการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่สามารถคิดค่าใช้จ่ายต่ำได้หรือไม่คิดค่าใช้จ่าย เนื่องจากได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากรัฐบาล อาจทำให้ผู้ให้บริการภาคเอกชนไม่สามารถแข่งขันได้กับการดำเนินงานของภาครัฐ
- (2) การดำเนินการในการให้บริการแก่ SME จะเป็นการขับเคลื่อนโดยอุปทาน (supply-driven approach) มากกว่าที่จะเป็นการใช้อุปสงค์เป็นตัวขับเคลื่อน (demand-driven approach) ซึ่งการขับเคลื่อนโดยอุปทานมักจะไม่ค่อยตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาด จึงมีโอกาสูงที่จะทำให้ไม่เกิดการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการ
- (3) การให้บริการจะไม่สามารถดำเนินการได้หากขาดงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาล ซึ่งจะไม่มีความยั่งยืน
- (4) ในระยะยาวจะทำให้ผู้ประกอบการมุ่งแต่การพึ่งพาภาครัฐ ไม่เกิดการเรียนรู้ และไม่สามารถพึ่งพาตนเองในการพัฒนาธุรกิจได้

## การให้บริการแบบใช้ตลาดนำ (Market-oriented BDS Approach)

หลักการในการให้บริการแบบใช้ตลาดนำ คือ ต้องให้ผู้ประกอบการเป็นผู้เลือกใช้บริการจาก BDS ที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของตนเองมากที่สุด ดังนั้นในระบบนี้จำเป็นต้องมี BDS ที่มีจำนวนมากพอ มีบริการที่ครอบคลุมเพื่อเป็นตัวเลือกสำหรับผู้ประกอบการได้ ทำให้รัฐบาลในหลายประเทศเปลี่ยนแนวคิดไปสู่การใช้ผู้ให้บริการภาคเอกชนมากขึ้น รวมทั้งหากรัฐบาลสามารถเปลี่ยนรูปแบบการให้เงินสนับสนุน ไปเป็นการสนับสนุนการไปใช้บริการของ SME ได้ โดยอาจเป็นการช่วยเหลืออุดหนุน ภาครัฐจ่ายให้ครึ่งหนึ่ง ผู้ประกอบการจ่ายอีกครึ่งหนึ่ง ก็จะสามารถกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ทั้งฝั่งอุปสงค์และอุปทาน คือ SME จะมีความต้องการพัฒนาธุรกิจของตนเองมากขึ้นจากการได้รับเงินสนับสนุน และสร้างให้เกิด BDS เพิ่มมากขึ้นจากการที่มีความต้องการเพิ่มขึ้นในตลาด

นอกจากนี้ด้วยการให้บริการแบบใช้ตลาดนำนี้ ช่วยส่งเสริมให้ BDS มีการแข่งขันกันตามกลไกตลาด ซึ่งจะเกิดการแข่งขันกันในการให้บริการที่ดีกับผู้ประกอบการ และนำไปสู่บริการที่มีคุณภาพมากขึ้น ซึ่งแน่นอนว่าจะส่งผลให้การส่งเสริมและพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางของประเทศมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## อุปสรรคที่ทำให้ SME ไม่ไปใช้บริการจากผู้ให้บริการทางธุรกิจ (BDS)

- ผู้ประกอบการไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับ BDS ที่ดีพอ ไม่สามารถใช้ในการตัดสินใจได้ในการเลือกใช้บริการ รวมทั้งผู้ประกอบการส่วนหนึ่งไม่รู้ว่าจำเป็นต้องพัฒนาธุรกิจในเรื่องไหนบ้าง
- ผู้ประกอบการไม่มีเงินทุนในการใช้บริการ ซึ่งการให้บริการในบางเรื่องมีค่าใช้จ่ายสูง ทำให้ผู้ประกอบการเลือกที่จะไม่ไปปรึกษากับ BDS ที่มีอยู่
- การมี BDS จำนวนน้อย ไม่มีบริการที่ครอบคลุมตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากการที่หน่วยงานรัฐทำหน้าที่ให้บริการเอง แต่ก็ให้บริการได้ในวงที่จำกัด
- ภาครัฐควรให้ความสำคัญกับการประเมินศักยภาพและคุณภาพของ BDS ในที่นี้รวมไปถึงระยะเวลา ประเภท
- ในการพัฒนาผู้ประกอบการและ SME ภาครัฐมักจะไม่ได้มองว่า BDS ภาคเอกชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการได้ มักมีกรอบความคิดว่าควรเป็นการดำเนินงานโดยหน่วยงานภาครัฐเอง

## การส่งเสริมผู้ให้บริการทางธุรกิจ (BDS)

การส่งเสริม BDS เป็นเรื่องสำคัญเพราะจะมีส่วนในการพัฒนา SME ซึ่งถือได้ว่าเป็นกระดูกสันหลังของประเทศ เพราะเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญ อีกทั้งยังมีการใช้วัตถุดิบและทรัพยากรภายในประเทศสูง จากรายงานวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อมและขนาดย่อยปี 2562 พบว่าในปี 2561 จำนวน MSME ของประเทศไทยมีมากถึงร้อยละ 99 ของจำนวนวิสาหกิจทั่วประเทศ สร้างผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศร้อยละ 43 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมทั้งประเทศ และในการที่จะพัฒนา MSME นั้น เราจำเป็นต้องมี BDS ที่ได้รวบรวมภายใต้ Platform เดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ SME ได้สามารถเลือกใช้บริการจาก BDS ได้หลากหลาย ครอบคลุม และครบถ้วนตามความต้องการ



และหากพิจารณาจากผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในด้านการสนับสนุนการเข้าถึงบริการของ BDS ในหลายประเทศ พบว่า MSME มีความต้องการเข้าถึงการบริการเพื่อธุรกิจ ใน 2 ประเภท ประกอบด้วย การเข้าถึงบริการด้านการเงิน (Financial Service) โดยเป็นไปเพื่อจัดตั้งหรือขยายธุรกิจ ทั้งในด้านการสนับสนุนด้านการเงิน สำหรับเครื่องจักร สถานที่ผลิต และเงินทุนหมุนเวียน ซึ่งส่วนใหญ่มีอยู่ในรูปแบบของสินเชื่อของธนาคารหรือสถาบันการเงิน ในขณะที่การเข้าถึงบริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเงิน (Non-Financial Service) หรือเรียกว่าผู้ให้บริการเพื่อการพัฒนาธุรกิจ จะมีรูปแบบที่หลากหลายเพื่อช่วยให้ธุรกิจของ MSME สามารถพัฒนาและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้ อาทิ การบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลความรู้และทักษะ ตลอดจนคำแนะนำในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ การลดต้นทุนการผลิต หรือการเข้าถึงตลาดเพื่อแสวงหากำไรที่มากขึ้น ซึ่งบริการเหล่านี้รวมถึงการถ่ายโอนข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เช่น บริการให้คำปรึกษาหรือกิจกรรมพิเศษอย่างเช่นการจัดนิทรรศการและงานแสดงสินค้า

## 1. ภาพรวมเชิงโครงสร้างและสถานภาพของผู้ให้บริการเพื่อการพัฒนาธุรกิจ (BDS)

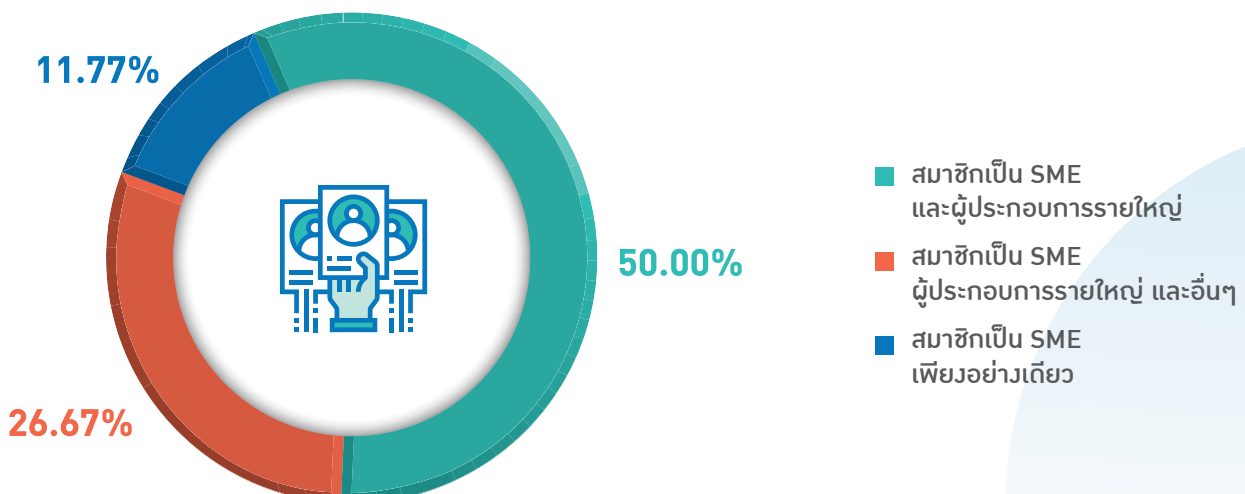
จากการสำรวจข้อมูลผู้ให้บริการเพื่อการพัฒนาธุรกิจ (Business Development Services: BDS) เพื่อจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น ด้านผู้ให้บริการภาคเอกชนได้จัดกลุ่ม BDS สำหรับเป็นกรอบการศึกษาเพื่อการจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ โดยแบ่งออกเป็น

### 1. ภาพรวม BDS ประเภทสมาคม

จากการสำรวจข้อมูลเชิงโครงสร้างและสถานภาพของผู้ให้บริการเพื่อการพัฒนาธุรกิจประเภทสมาคมในพื้นที่ส่วนกลางและภูมิภาค เพื่อจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น ด้านผู้ให้บริการภาคเอกชน สรุปผลได้ดังนี้

- ประเภทของสมาชิก BDS ประเภทสมาคม 50% มีสมาชิกเป็น SME ผู้ประกอบการรายใหญ่ 26.47% มีสมาชิกเป็น SME ผู้ประกอบการรายใหญ่ และอื่นๆ เช่น สมาชิกประเภทบุคคล 11.77% มีสมาชิกเป็น SME เพียงอย่างเดียว

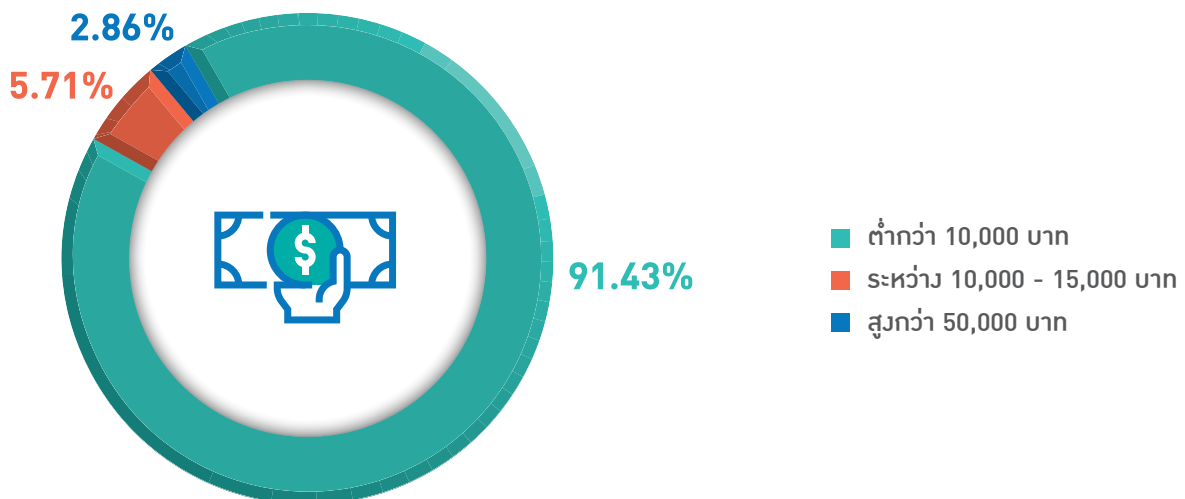
ภาพที่ 8.1 ประเภทของสมาชิก BDS ประเภทสมาคม





- ส่วนใหญ่กว่า 45.72% มีรายได้จากการเก็บค่าสมาชิกและการดำเนินกิจกรรมต่างๆ
- สมาคมที่มีรายได้จากค่าสมาชิกมากกว่า 50% = 36.67% สมาคมที่มีรายได้จากการดำเนินกิจกรรมมากกว่า 50% = 48.15%
- จากการรวบรวมข้อมูลพบว่าสมาคมส่วนใหญ่มีการให้บริการ 3 ประเภทคือ การสืบค้น/ให้ข้อมูล การฝึกอบรม/สัมมนา และบริการด้านที่เลี้ยง/ที่ปรึกษา/การบ่มเพาะธุรกิจ
- โดยสมาคมส่วนใหญ่มีหัวข้อการบริการที่สำคัญอันดับ 1 คือมาตรฐาน/คุณภาพ เช่นการออกใบรับรอง (Certificate) อันดับ 2 คือ หัวข้อด้านการตลาดในประเทศเช่น E-commerce อันดับ 3 คือ ด้านกลยุทธ์ธุรกิจ และอันดับ 4 คือ ด้านกฎหมายบัญชีและภาษี
- BDS ประเภทสมาคมที่ไม่มีบริการด้านการวิจัย วิเคราะห์ และทดสอบ = 68.57% และสมาคมที่มีบริการด้านนี้ = 31.43% โดยจะมุ่งเน้นในด้านการทดสอบผลิตภัณฑ์เพื่อรับรองมาตรฐาน การวิจัยพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ หรือการทดสอบที่เกี่ยวข้องกับด้านสิ่งแวดล้อม และยังมีสมาคมอีกบางส่วน ซึ่งไม่มากนัก ให้บริการด้านการศึกษาวิจัยต่างๆ การวิจัยเพื่อพัฒนานวัตกรรม การบริการสอบเทียบเครื่องมือ การวิเคราะห์ด้านเคมี
- อัตราค่าบริการต่อครั้ง: 91.43% มีค่าบริการต่ำกว่า 10,000 บาท 5.71% มีค่าบริการระหว่าง 10,000 ถึง 15,000 บาท และ 2.86% มีค่าบริการสูงกว่า 50,000 บาทต่อครั้ง

ภาพที่ 8.2 อัตราค่าบริการต่อครั้ง



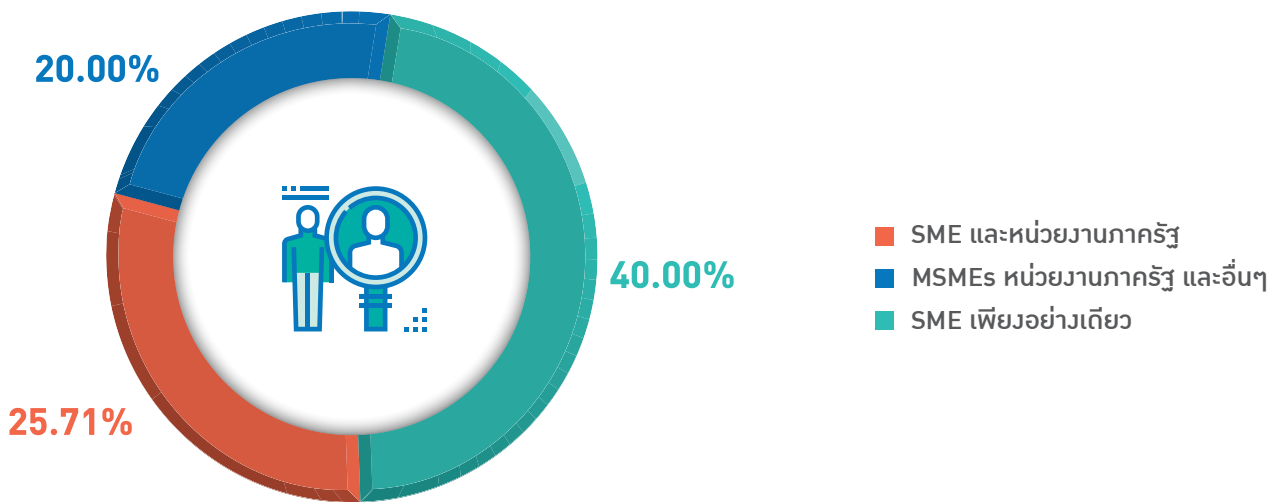
- การสำรวจปัญหาในการให้บริการของ BDS ประเภทสมาคม คือ 1. สมาคมมีงบประมาณจำกัด ทำให้ไม่สามารถช่วยเหลือหรือบริการสมาชิกได้อย่างเต็มที่ 2. สมาชิกมีจำนวนมากหรือน้อยเกินไป ถ้าสมาชิกจำนวนมากเกินไป จะให้บริการได้ไม่ทั่วถึง และถ้าสมาชิกจำนวนน้อยเกินไปจะส่งผลต่อรายได้และการให้บริการของสมาคม
- BDS ประเภทสมาคม ต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะการให้ภาครัฐเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการ การช่วยเหลือด้านค่าใช้จ่ายการดำเนินกิจกรรม การให้บริการองค์ความรู้หรือเทคนิคเฉพาะทาง การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารกิจการของสมาคม เป็นต้น

## 2. ภาพรวม BDS ประเภทกิจการเอกชน

จากการสำรวจในพื้นที่ส่วนกลางและภูมิภาค สรุปผลได้ดังนี้

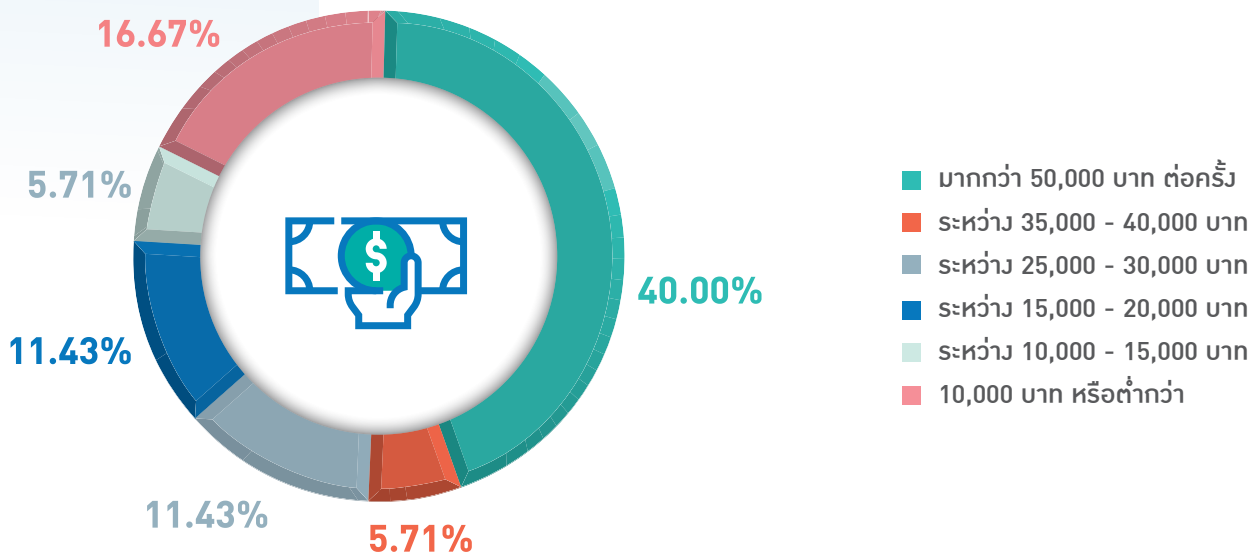
- กลุ่มเป้าหมายของ BDS ประเภทองค์กรเอกชน 25.71% มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็น SME และหน่วยงานภาครัฐอีก 20.00% กลุ่มเป้าหมายเป็นทั้ง MSMEs หน่วยงานภาครัฐ และอื่นๆ เช่น บุคคลทั่วไปที่ต้องการเข้ามาทำธุรกิจ และยังพบว่า 40.00% มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เป็น SME เพียงอย่างเดียว

ภาพที่ 8.3 กลุ่มเป้าหมายของ BDS ประเภทกิจการเอกชน



- BDS ประเภทองค์กรเอกชน ส่วนใหญ่มีการให้บริการทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ การสืบค้น/ให้ข้อมูล การฝึกอบรม/สัมมนา และบริการด้านที่เสี่ยง/ที่ปรึกษา/การบ่มเพาะธุรกิจ
- ส่วนใหญ่มีหัวข้อการบริการเฉพาะด้าน เช่น ด้านกฎหมาย บัญชี และภาษี ด้านการตลาดในประเทศ และ IT/Software ส่วนด้านการบริการวิจัย วิเคราะห์ และทดสอบ BDS ประเภทองค์กรเอกชน 77.14% ไม่มีบริการด้านนี้ ส่วน 22.86% มีบริการ เช่น การวิจัย/ทดสอบที่เกี่ยวข้องกับด้านสิ่งแวดล้อม วิเคราะห์ด้านเคมี/สารประกอบ และอื่นๆ
- อัตราค่าบริการ
  - > 40.00% มีค่าบริการต่อครั้งมากกว่า 50,000 บาท
  - > 16.67% มีค่าบริการ 10,000 บาทหรือต่ำกว่า
  - > 11.43% มีค่าบริการระหว่าง 15,000 ถึง 20,000 บาท และ 25,000 ถึง 30,000 บาท
  - > 5.71% มีอัตราค่าบริการระหว่าง 10,000 ถึง 15,000 บาท และ 35,000 ถึง 40,000 บาท

ภาพที่ 8.4 อัตราค่าบริการ



- > หากพิจารณาในมิติหัวข้อการบริการ พบว่าหัวข้อบริการที่มีการเก็บค่าบริการโดยเฉลี่ยในอัตราที่สูง ได้แก่ การบริการด้านที่ปรึกษาด้านนวัตกรรม เทคนิค และสิ่งแวดล้อม การออกแบบทางสถาปัตยกรรม กลยุทธ์ และแผนธุรกิจ กฎหมาย และเทคโนโลยีระบบสารสนเทศ
- > หัวข้อการบริการที่มีการเก็บค่าบริการโดยเฉลี่ยในอัตราที่ต่ำ ได้แก่ บริการด้านที่ปรึกษาด้านบัญชีและภาษี การพัฒนาบุคลากรและการบริหารจัดการ เนื่องจากไม่ได้มีความเชี่ยวชาญเชิงลึก
- การสำรวจปัญหาในการให้บริการของ BDS ประเภทองค์การเอกชน ได้แก่ 1. การที่ลูกค้าเป็น SME ย่อมมีงบประมาณจำกัด 2. การที่ลูกค้ามักจะต่อรองด้านอื่นๆ เพิ่มเพื่อให้ค่าใช้จ่ายที่จ่ายไปมีความคุ้มค่ามากที่สุด 3. ลูกค้าไม่มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญหรือชำนาญในการรับการถ่ายทอดงานจากที่ปรึกษา
- ถึงแม้ BDS ประเภทองค์การเอกชนจะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดได้รวดเร็วกว่าหน่วยงานประเภทอื่น แต่ก็ยังต้องการการสนับสนุนจากหน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะการที่รัฐมีหน้าที่รวบรวมรายชื่อและจัดทำฐานข้อมูลบริษัทที่ปรึกษาเอกชน เพื่อให้ SME สามารถเข้าถึงหรือเลือกบริษัทที่ปรึกษาเอกชนที่ตรงกับความต้องการของตัวเองได้ รองลงมาคือการที่หน่วยงานภาครัฐสนับสนุนค่าใช้จ่ายบางส่วนให้แก่ SME ในการขอรับบริการจาก BDS หรือการเปิดรับสมัคร/ขึ้นทะเบียนบริษัทที่ปรึกษาเอกชน เพื่อใช้ในการดำเนินโครงการช่วยเหลือ อันเนื่องมาจากมาตรการภาครัฐต่างๆ

## 2. แนวทางการพัฒนา BDS ที่สอดคล้องกับความต้องการของวิสาหกิจ

จากการสำรวจความคิดเห็นและสัมภาษณ์ผู้ประกอบการเฉพาะกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางเพื่อจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริม SME รายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น จำแนกเป็น 4 ประเด็นสำคัญ สามารถสรุปได้ดังนี้

### 1. มิติด้านการพัฒนาธุรกิจเพื่อการเจริญเติบโตของธุรกิจ

จากการรวบรวมข้อมูล ด้านผู้ให้บริการภาคเอกชน พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในประเด็นดังต่อไปนี้

- การพัฒนาด้านการตลาด: การพัฒนาและเพิ่มช่องทางการตลาดระหว่างประเทศ รวมไปถึงการพัฒนาตลาดภายในประเทศ โดยเฉพาะการทำตลาดในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อตลาดที่ต้องให้ความสำคัญคือ เงินลงทุนเพื่อสร้างและพัฒนาปัจจัยเอื้อทางการตลาดในด้านต่างๆ รูปแบบและกลไกการให้บริการหลังการขาย
- การพัฒนาผลิตภัณฑ์: ส่วนใหญ่ต้องการได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ซึ่งจำเป็นจะต้องมีที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาและยกระดับด้านมาตรฐาน
- การพัฒนาบุคลากร: โดยเฉพาะการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะพื้นที่พัฒนาพิเศษภาคตะวันออก หรือ EEC เนื่องจากมีความต้องการติดต่อสื่อสารกับนักธุรกิจและลูกค้าชาวต่างชาติจำนวนมาก
- การพัฒนาเทคโนโลยี: โดยเฉพาะการสร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาเทคโนโลยี เช่น การใช้ AI ในการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ ให้ตรงกับความต้องการของตลาด ทั้งนี้การพัฒนาเทคโนโลยีของผู้ประกอบการยังประสบกับปัญหาและอุปสรรคหลายอย่าง เช่น อุปสรรคด้านเงินทุนและความพร้อมของบุคลากร การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานโดยรวม
- การพัฒนาองค์กร: การพัฒนาระบบบริหารงานภายในองค์กร การพัฒนาด้านกฎหมายและบัญชีให้เหมาะสม
- การพัฒนาในประเด็นสำคัญอื่นๆ: การพัฒนาแผนธุรกิจด้วยการจัดทำกลยุทธ์ของธุรกิจ การจัดฝึกอบรมให้กับภาคธุรกิจเพื่อพัฒนาบุคลากร การปรับปรุงด้านกฎหมายและระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจให้ได้มาตรฐานและทันสมัย

### 2. มิติด้านประสบการณ์ในการใช้บริการเพื่อส่งเสริมธุรกิจ

จากการสำรวจความคิดเห็นและสัมภาษณ์ผู้ประกอบการเฉพาะกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจและสัมภาษณ์เพื่อจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริม SME รายสาขา/รายพื้นที่/รายประเด็น ด้านผู้ให้บริการภาคเอกชน พบว่าที่ผ่านมามีส่วนใหญ่มักเคยใช้บริการ BDS ทั้งจากภาครัฐและเอกชนทั้งในด้านการได้รับความช่วยเหลือ ด้านองค์ความรู้และผู้เชี่ยวชาญที่จำเป็นต่อการพัฒนาและยกระดับธุรกิจ

ข้อค้นพบที่สำคัญประการหนึ่งคือ วิสาหกิจขนาดกลางให้ความไว้วางใจ BDS ภาครัฐ เพราะมีการดำเนินโครงการอยู่เป็นประจำ และในทำนองเดียวกันก็ให้ความไว้วางใจกับ BDS ที่เป็นสมาคมการค้าเนื่องจากการรวมกลุ่มของผู้ประกอบการธุรกิจในสาขาเดียวกัน นอกจากนี้ยังใช้บริการจาก BDS ภาคเอกชนเพราะมีความเชี่ยวชาญ

ทั้งนี้ผู้ประกอบการมองว่าการใช้บริการ BDS จะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งในด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น การได้ BDS ที่เป็นมืออาชีพเป็นผลดีในด้านการประหยัดเวลาในการเรียนรู้และการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน

### 3. มิติด้านสภาพปัญหาที่พบจากการดำเนินธุรกิจ

- การที่ธุรกิจต้องเผชิญกับเงื่อนไขทางการค้าหรือข้อกำหนดทางด้านมาตรฐาน ส่งผลให้ธุรกิจอาจสูญเสียโอกาสทางการค้า
- รูปแบบการให้ความช่วยเหลือแก่ธุรกิจควรมีความหลากหลาย เนื่องจากผู้ประกอบการบางรายจะมีปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่มีความเฉพาะ

### 4. มิติด้านความต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐและข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ความต้องการได้รับความช่วยเหลือในด้านการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ ทั้งในด้านการส่งเสริมการตลาด การเพิ่มรายได้ สร้างมาตรฐานการผลิตและการบริการ และการสร้างนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ตลอดจนการให้ข้อมูลเกี่ยวกับตลาดภายใน และตลาดต่างประเทศ
- ความต้องการได้รับความช่วยเหลือทางการเงิน ทั้งในด้านแหล่งข้อมูลด้านการเงิน แหล่งเงินทุน แหล่งให้กู้ยืมเงิน รวมถึงข้อมูลการสนับสนุนด้านการลงทุนและด้านภาษีเพื่อลดค่าใช้จ่าย การสนับสนุนด้านค่าใช้จ่ายหรือเงินลงทุนจากภาครัฐในบางกิจกรรม เช่น การฝึกอบรม การพัฒนาบุคลากร
- ความช่วยเหลือด้านขั้นตอนและเอกสารหลักฐานในการเข้ารับบริการจากภาครัฐ ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อหรือดำเนินกิจกรรมกับภาครัฐทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือออนไลน์ให้มากขึ้น เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่าย ลดเวลา
- ความช่วยเหลือด้านความเชี่ยวชาญจากผู้ชำนาญการเฉพาะสาขา โดยภาครัฐควรสนับสนุนหน่วยงานที่มีความชำนาญเฉพาะด้านผ่านระบบการสนับสนุนค่าใช้จ่าย หรือการสร้างเครือข่ายร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ
- การให้ความช่วยเหลือวิสาหกิจขนาดย่อมเป็นอันดับแรก เพราะวิสาหกิจขนาดย่อมมักเป็นผู้ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจมากกว่าวิสาหกิจขนาดกลาง วิสาหกิจขนาดย่อมรายใหม่อาจขาดความรู้ในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นควรเน้นไปในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาธุรกิจ หากวิสาหกิจขนาดย่อมไม่สามารถอยู่รอดได้ ก็อาจส่งผลกระทบต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ได้เช่นกัน

วิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม และรายย่อย เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย แม้ว่าโดยส่วนใหญ่จะยังพึ่งพาปัจจัยภายนอกทั้งการส่งออกและการลงทุนจากต่างประเทศ ซึ่งมีผลต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ดังนั้นหัวใจสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจคือการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม และขนาดย่อยให้มีความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพและเกิดการพัฒนายั่งยืน เพราะเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญ อีกทั้งยังมีการใช้วัตถุดิบและทรัพยากรภายในประเทศสูง

จากรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมปี 2562 พบว่า ในปี 2561 วิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม และขนาดย่อยของประเทศไทย มีจำนวนมากถึงร้อยละ 99 ของจำนวนวิสาหกิจทั่วประเทศ สร้างผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศร้อยละ 43 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมทั่วประเทศ และการจ้างงานในระบบเศรษฐกิจร้อยละ 85 ของการจ้างงานรวมทั้งหมด ซึ่งปัญหาของแต่ละประเภทธุรกิจจะมีความแตกต่างกันออกไป การให้ความช่วยเหลือของภาครัฐอาจไม่เพียงพอและไม่ตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาของธุรกิจในแต่ละขนาด ดังนั้นรูปแบบการช่วยเหลือในการพัฒนาธุรกิจโดย BDS จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม และขนาดย่อยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลและรูปแบบการบริการต่างๆ ได้สะดวกและทั่วถึงมากขึ้น

