

ความพึงพอใจและความต้องการของวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้น (Digital Startup)
ที่ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa)
SATISFACTION AND NEEDS OF DIGITAL STARTUPS PROMOTED AND SUPPORTED
BY DIGITAL ECONOMY PROMOTION AGENCY (DEPA)

น้ำเพชร นิจนานันท์¹
ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้น (Digital Startup) ที่ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa) ด้วยอัตราความล้มเหลวที่สูงของธุรกิจสตาร์ทอัพ และความท้าทายที่วิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้นของไทยต้องเผชิญในระบบนิเวศที่ไม่เอื้ออำนวย รัฐบาลไทยจึงได้มีนโยบายสนับสนุนวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้นในฐานะ "นักรบเศรษฐกิจใหม่" ผ่านมาตรการต่างๆ ของ depa อย่างไรก็ตาม ยังขาดข้อมูลมุมมองจากผู้ประกอบการเกี่ยวกับมาตรการสนับสนุนเหล่านี้ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อศึกษาความพึงพอใจของวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้นต่อการส่งเสริมและสนับสนุนจาก depa และศึกษาความต้องการของพวกเขาเพื่อการปรับปรุงแนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนในอนาคต การศึกษาใช้วิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง 46 ราย และการวิจัยเชิงคุณภาพจากกลุ่มตัวอย่าง 15 ราย ซึ่งเป็นวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้นที่ได้รับการสนับสนุนจาก depa โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2568 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยนี้คือการเป็นข้อมูลเชิงลึกสำหรับหน่วยงานภาครัฐในการปรับปรุงแนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ประกอบการ และใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจวางแผนกำหนดเป้าหมายและทิศทางนโยบายเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้น ซึ่งจะช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศไทยและส่งเสริมนวัตกรรมอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: วิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้น, ความพึงพอใจ, ความต้องการ, depa, เศรษฐกิจดิจิทัล

¹ สาขาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Abstract

This research aims to study the satisfaction and needs of Digital Startups promoted and supported by the Digital Economy Promotion Agency (depa). Given the high failure rate of startups and the challenges faced by Thai digital startups in an unsupportive ecosystem, the Thai government has established policies to support digital startups as "New Economic Warriors" through various measures by the Department of Promotion. However, there is a lack of entrepreneurial perspectives on these support measures. The specific objectives of this research are to investigate the satisfaction of Digital Startups with depa's promotion and support and to identify their needs for the future improvement of these guidelines. This mixed-methods study comprised quantitative research involving 46 samples and qualitative research involving 15 samples, focusing on Digital Startups that received support from depa. Data collection was conducted from January to March 2025. The anticipated benefits of this research include providing valuable insights for government agencies to refine their promotion and support guidelines, aligning them with the evolving needs of entrepreneurs. These findings are expected to provide data for decision-making in planning, goal setting, and policy direction, aiming to enhance the competitiveness of Digital Startups, drive Thailand's digital economy, and foster sustainable innovation.

Keyword: Digital Startup, Satisfaction, Needs, depa, Digital Economy

บทนำ

ธุรกิจสตาร์ทอัพ (Startup) เป็นธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่และมาแรงในยุคหนึ่ง สตาร์ทอัพ (Startup) หรือที่เรียกว่า วิสาหกิจเริ่มต้น คือหัวใจหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ แก้ปัญหาการว่างงานในสังคม และสร้างความยั่งยืนให้แก่ระบบเศรษฐกิจภาพรวมของประเทศ ซึ่งเป็นธุรกิจที่อยู่บนพื้นฐานของเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สามารถเติบโตได้อย่างรวดเร็วแบบก้าว ซึ่งธุรกิจประเภทนี้มีความเสี่ยงสูงที่สามารถล้มเหลวภายในระยะเวลา 3-5 ปี โดยมีสถิติอัตราการล้มเหลว 70-90 % มีเพียง 10-30% เท่านั้นที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งร้อยละของความล้มเหลวของสตาร์ทอัพมีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เมื่อเทียบกับสถิติการประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวของ สตาร์ทอัพ (Startup) ในสหรัฐอเมริกาจากรายงานของ Zipppia บริษัทวิเคราะห์ข้อมูลและจัดหางานชื่อดังของสหรัฐอเมริการะบุว่า 10% ของ Startup ในสหรัฐฯ ล้มเหลวภายในปีแรกของการก่อตั้งบริษัท 70% จะล้มเหลวภายในระยะเวลา 2-5 ปีแรกของการก่อตั้งบริษัท ส่วนอีก 90% จะล้มเหลวในช่วงปีที่ 10 และจะมีเหลือเพียงประมาณ 25% เท่านั้นที่สามารถอยู่รอดได้จนถึงปีที่ 15 นับจากวันก่อตั้งบริษัท นอกจากนี้ การศึกษาของบริษัท Allmand Law ที่ศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้ Startup ประสบความสำเร็จและล้มเหลว พบว่า แนวโน้มของการเกิดธุรกิจ Startup มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นในทุกๆปี อย่างต่อเนื่อง แต่มากกว่า 90% ของ Startup ล้มเหลว นั่นหมายความว่า การเริ่มต้นธุรกิจ Startup สามารถเริ่มต้นได้ง่าย แต่ยากที่จะประสบความสำเร็จ จากการศึกษาเปรียบเทียบศักยภาพ Startup ของไทยกับต่างประเทศ พบว่า Startup ไทยมีศักยภาพอยู่ที่ค่าเฉลี่ยของโลกและเหนือกว่าค่าเฉลี่ยของประชาคมอาเซียนเพียงเล็กน้อย ทั้งนี้ เนื่องจากสภาพแวดล้อมและระบบนิเวศ (Ecosystem) ของประเทศไทยไม่เอื้อต่อการพัฒนา Startup ทำให้ Startup ของไทยไม่สามารถแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่ จำนวน Startup ที่มีคุณภาพและน่าลงทุนจึงมีอยู่จำนวนจำกัด (Global Entrepreneurship Development Institute. 2559: ออนไลน์)

¹ สาขาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa) จึงมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนและส่งเสริมวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้น โดยมีกลไกต่างๆ เพื่อช่วยเหลือธุรกิจในด้าน การเข้าถึงทุน การพัฒนาเทคโนโลยี และการสร้างเครือข่าย ซึ่งช่วยให้สามารถแข่งขันในตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม การส่งเสริมวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้น (Digital Startup) ตลอดช่วงระยะเวลา พ.ศ. 2561 – 2567 ผ่านกลไกมาตรการช่วยเหลือหรือการอุดหนุนเพื่อการเริ่มต้นธุรกิจอุตสาหกรรมดิจิทัล (depa Digital Startup Fund) ที่ประกอบด้วย แผนการเริ่มต้นธุรกิจอุตสาหกรรมดิจิทัล Conceptual Plan (S1) การส่งเสริมและสนับสนุนการเริ่มต้นธุรกิจและการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมดิจิทัล (S2) และการส่งเสริมและสนับสนุนการเริ่มต้นธุรกิจและการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมดิจิทัล (S2) รวมถึงมาตรการบัญชีบริการดิจิทัล และการรับรองบริษัทเป้าหมายซึ่งประกอบกิจการด้านอุตสาหกรรมดิจิทัลที่รัฐต้องการสนับสนุน (Capital Gains Tax) ของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa) ดังนั้น การที่รัฐบาลมุ่งสร้างสังคมผู้ประกอบการทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รัฐบาลจะต้องเล็งเห็นถึงความสำคัญของระบบนิเวศที่เอื้อต่อการพัฒนาธุรกิจ Startup และมีนโยบาย มาตรการ และแนวทางในการพัฒนาผู้ประกอบการที่มาจากความเข้าใจความเป็นผู้ประกอบการอย่างแท้จริง เพื่อสร้างสังคมผู้ประกอบการอย่างมีศักยภาพเทียบเท่าานาประเทศด้วยความสำคัญดังที่กล่าวมาข้างต้น

ด้วยเหตุนี้ ทางผู้วิจัย จึงได้มีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้น (Digital Startup) เพราะทางผู้วิจัยมองว่าเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากมีปัญหาและความท้าทายหลายประการที่เกิดขึ้น ทำให้การพัฒนาและการเติบโตของวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้น (Digital Startup) ในประเทศไทยยังไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง การศึกษาครั้งนี้จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้นที่มีต่อมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานภาครัฐ นั่นคือ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa) ในฐานะหน่วยงานหลักของภาครัฐที่ส่งเสริมสนับสนุนผู้ประกอบการ เพื่อใช้เป็นแนวทางของภาครัฐในการสร้างมาตรการที่พัฒนาผู้ประกอบการ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการโดยแท้จริง และสามารถนำมาปรับปรุงแนวทางการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังจะสามารถนำมาต่อยอดในการขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลระดับประเทศต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้น (Digital Startup) ที่ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa)
2. เพื่อศึกษาความต้องการของวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้น (Digital Startup) ในการต่อยอด ปรับปรุง แนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนจากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa)

สมมติฐานในการวิจัย

1. เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ ในการปรับปรุงแนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนให้สอดคล้องกับความต้องการตามสภาวะการณ์การเปลี่ยนแปลง
2. เพื่อนำข้อเสนอแนะจากการวิจัยไปเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจวางแผน กำหนดเป้าหมาย และทิศทางนโยบายการส่งเสริมและสนับสนุนวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้น (Digital Startup) ให้มีความสามารถทางการแข่งขัน

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) เป็นแนวคิดที่เหมาะสมในการสัมภาษณ์ เพราะแนวคิดปรากฏการณ์วิทยาเน้นการทำความเข้าใจประสบการณ์และการรับรู้ของบุคคลต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตของพวกเขา ในกรณีนี้ คือการที่ Digital Startup ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ทฤษฎีนี้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย โดยอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เสนอว่าความต้องการของมนุษย์ถูกจัดลำดับเป็นขั้น ๆ โดยเรียงจากความต้องการพื้นฐานที่สุดไปยังความต้องการในระดับสูงสุด ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย, ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เช่น ความปลอดภัยทางกาย สุขภาพ การมีงานทำ, ความต้องการความรักและการยอมรับ (Love and Belongingness Needs) เช่น ความสัมพันธ์ทางสังคม ความรักจากครอบครัวและเพื่อน, ความต้องการความเคารพและยอมรับ (Esteem Needs) เช่น การได้รับการยอมรับ ความสำเร็จ ความภาคภูมิใจในตนเอง และความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง (Self-Actualization Needs) ซึ่งเป็นระดับสูงสุดที่บุคคลต้องการบรรลุศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่

ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory) คล้ายกับทฤษฎีของมาสโลว์ แต่มีการปรับปรุงให้กระชับขึ้น โดยอัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) แบ่งความต้องการออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ ความต้องการการดำรงอยู่ (Existence Needs) ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานที่คล้ายกับความต้องการทางกายภาพและความปลอดภัย, ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ทางสังคม ความรัก และการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น และความต้องการการเติบโต (Growth Needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเองและการบรรลุเป้าหมายในชีวิต

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) เสนอทฤษฎีที่เน้นเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงาน โดยแบ่งความต้องการออกเป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivators) เช่น การได้รับการยอมรับ การประสบความสำเร็จ การเติบโตในหน้าที่การงาน และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เช่น เงินเดือน ความปลอดภัยในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งหากขาดสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการ 3 อย่างของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Theory of Needs) เดวิด แมคเคลแลนด์ (David McClelland) มองว่าความต้องการที่ขับเคลื่อนพฤติกรรมของบุคคลสามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลัก คือ ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) คือ ความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จและพัฒนาตนเอง, ความต้องการอำนาจ (Need for Power) คือ ความต้องการในการควบคุมหรือมีอิทธิพลต่อผู้อื่น และความต้องการความสัมพันธ์ (Need for Affiliation) คือ ความต้องการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิทยาการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในแต่ละแบบจะประกอบไปด้วย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ วิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้น (Digital Startup) ที่ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa) ซึ่งคัดเลือกข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตามสะดวก จำนวน 46 ราย เนื่องจากระยะเวลา 6 ปี สถาบันส่งเสริมวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้นมีวิสาหกิจดิจิทัล (Digital Startup) ที่ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนมีจำนวนทั้งสิ้นกว่า 152 ราย โดยการดำเนินงานมีรายที่สิ้นสุดสัญญา ปิดบริษัท และขาดการติดต่อ ทางผู้วิจัยจึงกำหนดเกณฑ์การคัดเลือก คือต้องได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากมาตรการ depa Digital Startup Fund มาแล้วอย่างน้อยระยะเวลา 1 ปี และอยู่ในช่วงระยะเวลาที่ดำเนินการโครงการกับทางสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (deps) หรืออยู่ในช่วงที่กำหนดดำเนินโครงการที่ระบุในสัญญา

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ วิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้น (Digital Startup) ที่ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa) ซึ่งคัดเลือกข้อมูลด้วยวิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) ตามเกณฑ์การคัดเลือก จำนวน 15 ราย และสำรวจ 5 ราย จากนั้นจะดำเนินการขอความ

ยินยอมจากวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้น (Digital Startup) กลุ่มเป้าหมาย โดยมีเกณฑ์การคัดเลือก คือ ต้องได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากมาตรการ depa Digital Startup Fund มาแล้วอย่างน้อยระยะเวลา 1 ปี, ยังมีการดำเนินธุรกิจอยู่ในปัจจุบัน และผู้ให้สัมภาษณ์จะต้องเป็นผู้บริหารที่มีรายชื่อเป็นผู้ถือหุ้นปรากฏใน บอจ.5

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างเครื่องมือในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

1. การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและความต้องการในด้านต่าง ๆ ของวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้น (Digital Startup) ที่ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa) ลักษณะแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 สิ่งที่ต้องการการสนับสนุนเพิ่มเติมและข้อเสนออื่น ๆ ของวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้น (Digital Startup) ที่ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบรายบุคคล (In-depth Interview) จำนวน 15 ราย สมุดจดบันทึก เครื่องบันทึกภาพและเสียง เพื่อให้ได้แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสรุปวิเคราะห์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ ให้มีความเหมาะสมและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยสามารถสรุปตามวัตถุประสงค์และคำถามการวิจัยเชิงปริมาณได้ดังนี้

1.1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (69.6%) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (52.2%) ดำเนินธุรกิจประเภท Service Tech (39.1%) และมีรายได้บริษัทต่อปี 10,000,000 บาทขึ้นไป (39.1%) การรับรู้การสนับสนุนจาก depa ส่วนใหญ่ทราบมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อการเริ่มต้นธุรกิจอุตสาหกรรมดิจิทัล Digital Startup (กรณีรับต่อเนื่อง S3) (80.4%) รองลงมาคือ Thailand Digital Catalog และ Capital Gains Tax (43.5% เท่ากัน) ในส่วนของการขอรับการสนับสนุนนั้น มาตรการ Digital Startup (กรณีรับต่อเนื่อง S3) เป็นมาตรการที่ผู้ตอบแบบสอบถามขอรับมากที่สุด (60.9%)

1.2 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้น (Digital Startup) ที่มีต่อมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa) โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนของ depa ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความสุขภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม อธิบายดี)

ความพึงพอใจต่อผลของการขอรับการส่งเสริมและสนับสนุนผ่านมาตรการต่าง ๆ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความสะดวกในการเข้าถึงมาตรการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) โดยเฉพาะความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านเนื้อหามาตรการส่งเสริมและสนับสนุน มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) โดยเฉพาะมาตรการ Digital Startup Fund ที่มีประโยชน์ต่อบริษัทของท่าน

1.3 ความต้องการของผู้ประกอบการวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้น (Digital Startup) ที่พึงประสงค์ให้สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa) เข้ามาสนับสนุนในการขับเคลื่อน ความต้องการของผู้ประกอบการสามารถจัดกลุ่มได้ 5 หมวดหมู่หลัก ได้แก่

การเข้าถึงตลาดและการสร้างเครือข่าย (37.0%) เป็นความต้องการสูงสุด โดยเน้นการขยายตลาด การจับคู่ธุรกิจ (Business Matching) ทั้งกับองค์กรขนาดใหญ่ ภาครัฐ และการขยายสู่ตลาดต่างประเทศ รวมถึงการสร้างเครือข่ายและชุมชนของผู้ประกอบการ

การสนับสนุนด้านเงินทุนและการลงทุน (30.4%) ผู้ประกอบการต้องการเงินทุนเพื่อ Scale-up, เงินทุนสำหรับกิจกรรมเฉพาะ (เช่น สนับสนุนการขาย, พัฒนาบุคลากร, ระบบคุณภาพมาตรฐาน), Soft Loan และการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่หลากหลาย รวมถึงการจัดกิจกรรม Investor Matching

การพัฒนาองค์ความรู้และบุคลากร (26.1%) เน้นการอบรมและพัฒนาทักษะสำหรับทั้งผู้บริหารและพนักงาน การให้คำปรึกษาและ Mentor รวมถึงองค์ความรู้เฉพาะด้าน (เช่น Financial projection, Marketing, Go-to-market strategy)

การสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการวิจัย (8.7%) รวมถึงการสนับสนุนด้านเงินทุนสำหรับการวิจัยและพัฒนา (R&D Grant), การสนับสนุนด้านมาตรฐานและการรับรอง (เช่น ISO, SOC 2, CE), การสนับสนุนสื่อและการตลาด และการสนับสนุนโครงการต่อเนื่อง (เช่น Matching Fund, งานประกวด/จัดแสดงสินค้า)

ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (15.2%) ผู้ประกอบการกลุ่มนี้อาจพึงพอใจกับมาตรการที่มีอยู่แล้ว

1.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อ depa และภาครัฐ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ (41.3%) ระบุว่า depa ตอบสนองความต้องการได้ดีและดีมาก โดยชื่นชมการสนับสนุนเงินกู้ที่ยืดหยุ่น (S2, S3) การดูแลที่ครอบคลุม และการช่วยต่อยอดนวัตกรรม อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและเพิ่มเติม ดังนี้

การเพิ่มวงเงินทุนและประเภททุนสนับสนุน รวมถึงความยืดหยุ่นในการใช้ทุนให้ครอบคลุมค่าดำเนินการและเงินเดือนพนักงาน

การสนับสนุนระยะยาวและแบบ Program-based โดยมีระบบติดตามผลแบบ milestone-based และการสนับสนุนต่อเนื่องไปถึงระดับ SME

การเชื่อมโยงและสร้างเครือข่าย โดยเป็นศูนย์กลางในการดึงการลงทุนจาก VC และช่วยเชื่อมโยงกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อสร้างโอกาส POC และเข้าถึงตลาดภาครัฐ

การพัฒนาองค์ความรู้และผู้เชี่ยวชาญ โดยจัดอบรมให้ความรู้เพิ่มเติม ทำเอกสาร Template และจัดหาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (เช่น บัญชี, ไซเบอร์ซีเคียวริตี้)

การปรับปรุงกระบวนการและการสื่อสาร โดยลดขั้นตอนเอกสาร เพิ่มความชัดเจนในการสื่อสาร และการเข้าถึงมาตรการในแต่ละ Stage ที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อภาครัฐ เน้น "วาระแห่งชาติเพื่อเปลี่ยนประเทศไทยจากประเทศ User เป็นประเทศ Maker" การสนับสนุนเงินกู้และที่ปรึกษาในการออกสู่ตลาดต่างประเทศ และการร่วมมือระหว่าง depa กับ BOI ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมาก (47.8%) แสดงความพึงพอใจและขอบคุณ depa อย่างมากที่สนับสนุน Startup Ecosystem ของประเทศไทย โดยชื่นชมความยืดหยุ่นของงบประมาณและความใส่ใจของเจ้าหน้าที่

2. ผลการวิจัยสามารถสรุปตามวัตถุประสงค์และคำถามการวิจัยเชิงคุณภาพได้ดังนี้

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของผู้ประกอบการวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้น (Digital Startup)

ลักษณะของธุรกิจ ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมการสำรวจดำเนินธุรกิจดิจิทัลที่หลากหลาย ตั้งแต่แพลตฟอร์มเพื่อให้บริการ SME, แอปพลิเคชันคำนวณและวางแผนภาษี, ธุรกิจด้าน Healthcare, ธุรกิจจำหน่ายเครื่องมือแพทย์และชุด

เก็บตัวอย่างที่ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย, ไปจนถึง Digital Solution สำหรับธุรกิจบริการ เช่น ร้านอาหาร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในภาคส่วนต่าง ๆ ของเศรษฐกิจไทย

ระดับ Stage ของธุรกิจ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการเติบโตและพัฒนาการของธุรกิจจาก Stage ที่เริ่มต้น (Pre-seed, Seed, Early Stage) ไปสู่ Stage ที่เติบโตมากขึ้น (Growth Stage) โดยมีผู้ประกอบการที่ระบุว่าอยู่ใน Pre-seed และ Growth Stage ในขณะที่ขอรับการสนับสนุน และมีรายได้เพิ่มขึ้นในปัจจุบัน ผู้ประกอบการ 9 รายระบุว่าธุรกิจอยู่ใน Early Stage ขณะรับทุน และปัจจุบันอยู่ใน Growth Stage ซึ่งสะท้อนถึงการเติบโตและการขยายตัวหลังจากได้รับการสนับสนุน และมีการใช้เงินทุนสนับสนุนจาก depa ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และขยายตลาด

ผลประกอบการและการเติบโต การสนับสนุนจาก depa มีส่วนสำคัญในการส่งเสริมการเติบโตและปรับปรุงสถานะทางการเงินของธุรกิจ ผู้ประกอบการบางรายมีรายได้เพิ่มขึ้นถึง 2 เท่า และเปลี่ยนสถานะจากขาดทุนเป็นมีกำไร รายได้มีการเติบโตอย่างมีนัยสำคัญ ตัวอย่างเช่น จาก 1.1 ล้านบาท เป็น 15 ล้านบาทต่อปี อย่างไรก็ตาม มูลค่าบริษัทยังคงมีความหลากหลายและขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ เช่น การระดมทุนเพิ่มเติม

การขอรับการสนับสนุนอื่น ๆ จาก depa ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ที่ได้รับสนับสนุนจาก depa ในระยะเริ่มต้น มีการขอรับการสนับสนุนในรูปแบบอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น การรับรองในบัญชีบริการดิจิทัล (Thailand Digital Catalog), การรับรอง Capital Gains Tax, Digital Startup Fund S3, Digital Transformation Voucher และ ISO Certification Subsidy Program ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความหลากหลายของมาตรการที่ depa มีให้บริการ และการใช้ประโยชน์ของผู้ประกอบการเพื่อการเติบโตของธุรกิจ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้น (Digital Startup)

การรับรู้และความเข้าใจในมาตรการ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเข้าใจในระดับดีถึงมากพอสมควรเกี่ยวกับมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนของ depa โดยเฉพาะ Digital Startup Fund, Thailand Digital Catalog และ Capital Gains Tax อย่างไรก็ตาม ยังมีบางรายที่ทราบข้อมูลเพียงบางส่วน ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ทั่วถึงและชัดเจนยิ่งขึ้น

ประสบการณ์การใช้งานมาตรการ ผู้ประกอบการมีประสบการณ์ที่เป็นบวกจากการใช้งานมาตรการต่างๆ โดยเฉพาะการขึ้นทะเบียน Digital Catalog และการได้รับทุน S2 และ S3 ซึ่งถูกออกแบบมาให้เข้าใจ Startup อย่างแท้จริง ด้วยกระบวนการเบิกจ่ายที่สะดวกรวดเร็วและเป็นมิตร ทำให้ผู้ประกอบการชื่นชมในประสิทธิภาพและความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่และกระบวนการทำงานของ depa

ความพึงพอใจโดยรวม ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูงต่อมาตรการและการบริการของ depa โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านบุคลากรที่เต็มใจให้ข้อมูล เข้าใจผู้ประกอบการ และให้การสนับสนุนประสานงานได้ดี โดยเฉพาะในช่วงวิกฤตโควิด-19 ที่ทีมงาน depa ได้ช่วยคิดและให้คำแนะนำในการปรับตัว อย่างไรก็ตาม มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงเรื่องการเชื่อมโยงกับเครือข่ายภาครัฐหรือเอกชนอื่นที่ยังไม่มีประสิทธิภาพมากนัก

มาตรการที่มีประโยชน์มากที่สุด ผู้ประกอบการเห็นว่า "เงินทุนสนับสนุน" โดยเฉพาะ Digital Startup Fund (S2 และ S3) เป็นมาตรการที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจมากที่สุด รองลงมาคือ Capital Gain Tax และการสร้างเครือข่ายกับภาครัฐหรือเอกชนอื่น

การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของบริษัท มาตรการของ depa มีส่วนสำคัญในการช่วยให้ธุรกิจมีการปรับปรุงและพัฒนาในหลายมิติ ทั้งการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงความต้องการ การเข้าถึงตลาดและสร้างฐานลูกค้าใหม่ การเพิ่มสภาพคล่องทางการเงิน และการต่อยอดกับลูกค้ารายใหม่ๆ รวมถึงการเข้าถึงนักลงทุน

2.3 ความต้องการของผู้ประกอบการวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้น (Digital Startup)

การตอบสนองของมาตรการ depa ในปัจจุบัน ผู้ประกอบการส่วนใหญ่แสดงความพึงพอใจในระดับสูงว่ามาตรการของ depa ตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม มีข้อเสนอแนะให้สามารถต่ออายุมาตรการ

Capital Gains Tax หลังครบ 5 ปีแรกได้ และบางธุรกิจที่มีลักษณะผสมผสานระหว่างดิจิทัลและสินค้ายังรู้สึกว่ามีมาตรการยังไม่ตอบโจทย์เท่าที่ควร

การส่งเสริมสนับสนุนหรือทรัพยากรที่ขาดหายไป ผู้ประกอบการต้องการการสนับสนุนเพิ่มเติมในด้านการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการสู่ระดับสากล การสร้าง Forum ระหว่าง Regulator กับธุรกิจ (เช่น กระทรวงสาธารณสุขกับ Telemed) ที่ปรึกษาด้านการตลาดและเงินทุนสนับสนุนการออกสู่ตลาดช่วงแรก การนำ Transformation Voucher กลับมาใช้และขยายขอบเขต และทุนสนับสนุนการบุกตลาดต่างประเทศ

บริการหรือความช่วยเหลือเพื่อการเติบโตและขยายกิจการ ผู้ประกอบการต้องการให้ depa เป็น "ผู้เชื่อมโยง" ในการจับคู่ธุรกิจเพื่อหาตลาด การเชื่อมโยงกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง และการจัดหาที่ปรึกษา โดยเฉพาะที่ปรึกษาด้านการตลาด นอกจากนี้ยังคงต้องการเงินทุนสนับสนุนที่ต่อเนื่องและเหมาะสมกับแต่ละช่วงของการเติบโตของธุรกิจ นอกเหนือจาก S3

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับ depa ควรพิจารณานโยบายที่ส่งเสริม "การควบรวมกิจการ (M&A) ในกลุ่ม Startup" เพิ่มศักยภาพการขยายธุรกิจไปต่างประเทศ และพิจารณามาตรการภาษีเพื่อกระตุ้นการใช้บริการดิจิทัล เช่น การลดหย่อนภาษีสำหรับผู้บริโภคที่ใช้บริการผ่านบริษัทที่ให้บริการในระบบ VAT. นอกจากนี้ ควรมีการบูรณาการมาตรการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งรัฐและเอกชน เพื่อสนับสนุนธุรกิจที่มีลักษณะผสมผสานได้อย่างครบวงจร

2.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้ประกอบการจำนวนมากกล่าวแสดงความขอบคุณต่อ depa อย่างมากที่ได้ช่วยสนับสนุน Startup Ecosystem ของประเทศไทย ซึ่งสะท้อนถึงความซาบซึ้งและยอมรับในบทบาทสำคัญของ depa อย่างไรก็ตาม ยังมีบางรายที่ยังไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สรุปผลและอภิปรายผล

ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 อย่างชัดเจน โดยเฉพาะประเด็นความพึงพอใจและความต้องการของผู้ประกอบการ Digital Startup

1. อภิปรายผลเชิงปริมาณได้ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจ ความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุดของผู้ประกอบการต่อมาตรการของ depa ยืนยันแนวคิดของ กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) ที่ว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนเองต้องการ มาตรการ S2 และ S3 ที่ให้ทุนก่อนและมีความยืดหยุ่นในการเบิกจ่าย สะท้อนถึงความเข้าใจของ depa ในสภาพคล่องและความต้องการเร่งด่วนของสตาร์ทอัพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจสูง นอกจากนี้ ความพึงพอใจอย่างมากต่อ "ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ" สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริพร ต้นดีพุลวินัย (2538) และ มณีวรรณ ต้นไทย (2533) ที่เน้นย้ำความสำคัญของผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ เอาใจใส่ และมีความรู้ ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการลดความซับซ้อนของ "กระบวนการและขั้นตอน" บ่งชี้ว่าแม้ความพึงพอใจโดยรวมจะสูง แต่ยังมีช่องว่างสำหรับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความคล่องตัว สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง (สุรศักดิ์ นาถวิล, 2544) หากขั้นตอนยุ่งยากน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเพิ่มขึ้น

1.2 ความต้องการ ความต้องการที่หลากหลายของผู้ประกอบการสะท้อนถึงทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ โดยเฉพาะทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) และทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

ความต้องการด้านเงินทุนและการลงทุน เปรียบได้กับความต้องการพื้นฐาน (Physiological Needs/Existence Needs) ที่จำเป็นต่อการดำรงอยู่และขับเคลื่อนธุรกิจ

ความต้องการการเข้าถึงตลาดและการสร้างเครือข่าย สอดคล้องกับความต้องการความรักและการยอมรับ (Love and Belongingness Needs) และความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเติบโตทางสังคมและธุรกิจ

ความต้องการการพัฒนาองค์ความรู้และบุคลากร รวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการวิจัย บ่งชี้ถึงความต้องการความเคารพและยอมรับ (Esteem Needs) และความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง (Self-Actualization Needs/Growth Needs) ซึ่งมุ่งเน้นการยกระดับขีดความสามารถและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะในการสนับสนุนการขยายธุรกิจไปต่างประเทศและสร้าง "วาระแห่งชาติเพื่อเปลี่ยนประเทศไทยจากประเทศ User เป็นประเทศ Maker" สอดคล้องอย่างยิ่งกับแนวคิดเศรษฐกิจดิจิทัลที่เน้นการเพิ่มมูลค่าและประสิทธิภาพ รวมถึงการลงทุนธุรกิจข้ามพรมแดน (Don Tapscott, นารินทิพย์ ท่องสายชล) การสนับสนุนให้เกิดการควบรวมกิจการ (M&A) และมาตรการภาษีเพื่อกระตุ้นการใช้บริการดิจิทัล ซึ่งให้เห็นถึงความต้องการเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญในการขับเคลื่อนระบบนิเวศ Digital Startup ของประเทศไทยให้แข็งแกร่งและสามารถแข่งขันได้ในระดับโลก

นอกจากนี้ งานวิจัยของ Ogbari et al. (2016) ที่เน้นถึงผลกระทบของนโยบายรัฐบาลต่อการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและการสนับสนุนและพัฒนาธุรกิจของสตาร์ทอัพ ก็สอดคล้องกับข้อค้นพบที่สำคัญของการวิจัยนี้ที่ผู้ประกอบการยังคงต้องการการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและคำปรึกษาที่มากขึ้น รวมถึงการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ เพื่อลดอุปสรรคและสร้างโอกาสใหม่ๆ

2. อภิปรายผลเชิงคุณภาพ ได้ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจ

การตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจสูงของผู้ประกอบการต่อมาตรการของ depa โดยเฉพาะ Digital Startup Fund (S2 และ S3) ที่ "เข้าใจ Startup อย่างแท้จริง" ในแง่ของการเบิกจ่ายเงินก่อน สะท้อนถึงการตอบสนองความต้องการพื้นฐานด้าน "การเข้าถึงแหล่งเงินทุน" ซึ่ง Ogbari et al. (2016) ระบุว่า เป็นปัจจัยสำคัญต่ออัตราการอยู่รอดของวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดความพึงพอใจของ กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550 : ออนไลน์) ที่เกิดจากการตอบสนองความต้องการ

บทบาทของบุคลากร ความพึงพอใจอย่างยิ่งต่อ "เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ" ที่เต็มใจให้ข้อมูล มีความเข้าใจ และให้การสนับสนุนอย่างดียิ่งเยี่ยม โดยเฉพาะในช่วงวิกฤต แสดงให้เห็นว่า depa ได้รับการยอมรับในด้านการบริการที่เหนือความคาดหมาย สอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจของ ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538:ออนไลน์) และ มณีวรรณ ตันไทย (2533 : ออนไลน์) ที่เน้นความสำคัญของคุณภาพการบริการจากบุคลากร

โอกาสในการปรับปรุง แม้จะพึงพอใจสูง แต่ข้อเสนอแนะเรื่อง "การเชื่อมโยงกับเครือข่ายภาครัฐหรือเอกชนอื่นยังไม่มีประสิทธิภาพมากนัก" บ่งชี้ว่ายังมีช่องว่างในการพัฒนาบทบาทของ depa ในฐานะ "ผู้เชื่อมโยง" (Facilitator) เพื่อให้เกิดการบูรณาการและการเข้าถึงโอกาสทางธุรกิจที่ครบวงจรยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาธุรกิจตามที่ Ogbari et al. (2016) ได้กล่าวไว้ และ เกรียงศักดิ์ กิจลือเกียรติ ยังได้ชี้ให้เห็นถึงความท้าทายในการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐที่ให้การสนับสนุนสตาร์ทอัพ

2.2 ความต้องการ

ความต้องการที่หลากหลายตาม Stage ของธุรกิจ การที่ผู้ประกอบการมี Stage ของธุรกิจที่แตกต่างกัน และมีการเติบโตจาก Stage เริ่มต้นไปสู่ Growth Stage ชี้ให้เห็นว่าความต้องการการสนับสนุนย่อมเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาการเติบโต สอดคล้องกับแนวคิดของ ฌักส์ วรพงษ์ดี (2560) ที่มาตรการส่งเสริมควรคำนึงถึง "ขั้นตอนการดำเนินงาน" ในแต่ละระยะ

การขยายขอบเขตของเงินทุนและประเภทการสนับสนุน ความต้องการ "เพิ่มจำนวนทุนและวงเงินให้มากขึ้น" และ "เงินทุนสนับสนุนระยะเติบโต" นอกเหนือจาก S3 สะท้อนถึงความต้องการเงินทุนที่ต่อเนื่องเพื่อ Scale-up และขยายธุรกิจในระยะยาว สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการความปลอดภัยและพัฒนาศักยภาพของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่ธุรกิจต้องการความมั่นคงและโอกาสในการเติบโต

การเชื่อมโยงและการเข้าถึงตลาด ความต้องการ "Business Matching" และ "การเชื่อมโยงกับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ" (เช่น กระทรวงสาธารณสุข, แพทย์สภา) ตอกย้ำความสำคัญของการเข้าถึงตลาดและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการ "การขยายตัวอย่างกว้างขวางยิ่งขึ้นของ E-Commerce" (นารินทิพย์ ท่องสายชล) และสอดคล้องกับแนวคิดแผนส่งเสริมวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้น

การพัฒนาศักยภาพและการให้คำปรึกษา ความต้องการ "ที่ปรึกษาการตลาด" และ "การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการสู่ระดับสากล" สะท้อนถึงความต้องการในการยกระดับความรู้ ความสามารถ และขีดความสามารถในการแข่งขัน สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการการเติบโต (Growth Needs) ของอัลเดอร์เฟอร์ และความต้องการความสำเร็จของแมคเคลแลนด์

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ข้อเสนอให้ "วาระแห่งชาติเพื่อเปลี่ยนประเทศไทยจากประเทศ user เป็นประเทศ maker" การสนับสนุน "M&A ในกลุ่ม Startup" และ "มาตรการภาษีเพื่อกระตุ้นการใช้บริการดิจิทัล" แสดงให้เห็นถึงความตระหนักของผู้ประกอบการในเรื่องของการสร้างระบบนิเวศที่ยั่งยืนและสามารถแข่งขันได้ในระดับโลก สอดคล้องกับแนวคิดเศรษฐกิจดิจิทัลที่เน้นการสร้างสรรค่นวัตกรรมและการลดต้นทุนในการประกอบการ นอกจากนี้ งานวิจัยของ CA Fenil Shah and CA Dr. Marzun E. Jokhi ยังชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของนโยบายรัฐบาลในการลดระเบียบราชการและให้สิทธิประโยชน์ด้านภาษีเพื่อส่งเสริมสตาร์ทอัพและ Nwalusiuka Nkemjika Anulika ก็เสนอแนะให้ภาครัฐปรับปรุงช่องทางการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ และลดค่าใช้จ่ายในการใช้โครงสร้างพื้นฐานของรัฐ

2.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยและอภิปรายผลข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญสำหรับสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa) และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa)

1. **ปรับปรุงและขยายมาตรการเงินทุน** พิจารณาเพิ่มวงเงินและจำนวนทุนสนับสนุนสำหรับ Digital Startup Fund (S2 และ S3) ให้เพียงพอต่อความต้องการของธุรกิจที่เติบโตขึ้นในแต่ละ Stage ออกแบบ "ทุนสนับสนุนระยะเติบโต" ที่มีเงื่อนไขเหมาะสมกับ Stage ของธุรกิจที่กำลัง Scale-up เช่น ทุนสำหรับขยายตลาดหรือจ้างงานเพิ่มเติม นำ "Digital Transformation Voucher" กลับมาใช้ และขยายขอบเขตการสนับสนุนให้ครอบคลุมเทคโนโลยีที่หลากหลายมากขึ้น ไม่จำกัดเฉพาะ AI Solutions พิจารณาความยืดหยุ่นในการใช้เงินทุนให้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและเงินเดือนพนักงานให้มากขึ้น เพื่อตอบสนองกระแสเงินสดของ Startup
2. **เสริมสร้างบทบาทในการเป็น "ผู้เชื่อมโยง" และสร้างเครือข่าย** จัดกิจกรรม "Business Matching" ทั้งกับองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ ภาครัฐ และรัฐวิสาหกิจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเปิดโอกาสให้ Startup เข้าถึงลูกค้าและตลาดใหม่ๆ สร้าง "Forum ระหว่าง Regulator กับธุรกิจ" โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมที่มีข้อกำหนดเฉพาะ (เช่น Healthcare) เพื่อสร้างความเข้าใจและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ลดความไม่แน่นอนในการดำเนินธุรกิจ พัฒนาโปรแกรมหรือทุนสนับสนุน "การบุกตลาดต่างประเทศ" ตั้งแต่ Early Stage/Growth Stage โดยครอบคลุมทั้งเงินทุน ที่ปรึกษา และการอำนวยความสะดวกในการเจรจากับพาร์ทเนอร์ในต่างแดน เพิ่มประสิทธิภาพในการ "เชื่อมโยงกับเครือข่ายภาครัฐหรือเอกชน

อื่น" เพื่อให้เกิดการสนับสนุนที่หลากหลายและครอบคลุมธุรกิจที่มีลักษณะผสมผสาน (Hybrid Business) มากยิ่งขึ้น

3. **พัฒนาองค์ความรู้และผู้เชี่ยวชาญ** จัดอบรมและให้คำปรึกษาเชิงลึกแก่ผู้ประกอบการ โดยเฉพาะด้าน "การตลาด" และ "การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการสู่ระดับสากล" รวมถึงการทำ Financial Projection, Go-to-market strategy และ Sourcing company advisors จัดหา "พี่เลี้ยง" หรือ "ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง" (เช่น ด้านบัญชีภาษีสำหรับธุรกิจดิจิทัล, Cyber Security) ที่พร้อมให้คำปรึกษาและช่วยเหลือ Startup ในการดำเนินงาน
4. **ปรับปรุงกระบวนการและสื่อสาร** พิจารณา "ลดขั้นตอนเอกสาร" และเพิ่มความคล่องตัวในกระบวนการขอรับและเบิกจ่ายเงินทุน เพื่อลดภาระของผู้ประกอบการ สื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของ depa ให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และเข้าถึงผู้ประกอบการทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง จัดทำ "Focus Group" หรือช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้ประกอบการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงมาตรการให้ตอบโจทย์ความต้องการที่แท้จริง

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับภาครัฐ

1. **ผลักดัน "วาระแห่งชาติเพื่อเปลี่ยนประเทศไทยจากประเทศ user เป็นประเทศ maker"** โดยกำหนดนโยบายและมาตรการที่ชัดเจนเพื่อส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีของตนเอง และสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันระดับโลก
2. **พิจารณา "มาตรการภาษีเพื่อกระตุ้นการใช้บริการดิจิทัล"** เช่น มาตรการลดหย่อนภาษีสำหรับผู้บริโภคที่ใช้บริการผ่านบริษัทที่ให้บริการในระบบ VAT เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริโภคสนับสนุนธุรกิจดิจิทัลไทยที่ถูกต้องตามกฎหมาย และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจในระบบ VAT
3. **ส่งเสริม "การควบรวมกิจการ (M&A) ในกลุ่ม Startup"** เพื่อสร้างความแข็งแกร่ง ลดการแข่งขันที่ไม่จำเป็น และเพิ่มศักยภาพในการเติบโตในภาพรวมของ Startup Ecosystem
4. **บูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ** เช่น "depa x BOI" เพื่อให้เกิดการสนับสนุนที่ครบวงจรและครอบคลุมทั้งในด้านการส่งเสริมธุรกิจดิจิทัลและการลงทุน รวมถึงการทำงานร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแลอื่นๆ เพื่อสร้างมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในอุตสาหกรรมเฉพาะ

ข้อเสนอแนะ

1. **ข้อจำกัดของการวิจัย**
 - 1.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ 15 ราย แม้จะให้ข้อมูลเชิงลึก แต่ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จำกัดอาจไม่สามารถเป็นตัวแทนความคิดเห็นของผู้ประกอบการ Digital Startup ทั้งหมดในประเทศไทยได้อย่างสมบูรณ์
 - 1.2 ความหลากหลายทางธุรกิจ แม้จะพยายามครอบคลุมลักษณะธุรกิจที่หลากหลาย แต่ความแตกต่างและความเฉพาะเจาะจงของแต่ละอุตสาหกรรมย่อย อาจทำให้ข้อค้นพบบางประเด็นไม่สามารถนำไปใช้ได้กับทุกธุรกิจ
2. **ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป**
 - 2.1 การวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มตัวอย่างที่กว้างขึ้น ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือจัด Focus Group กับผู้ประกอบการจำนวนมากขึ้น และครอบคลุมธุรกิจที่หลากหลายยิ่งขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นตัวแทนมากขึ้น

2.2 การศึกษาเปรียบเทียบในแต่ละ Stage ของธุรกิจ ควรมีการวิจัยเชิงลึกที่แบ่งกลุ่มผู้ประกอบการตาม Stage ของธุรกิจ (Pre-seed, Seed, Early, Growth, Scale-up) เพื่อทำความเข้าใจความต้องการและความพึงพอใจที่แตกต่างกันในแต่ละระยะอย่างละเอียด

2.3 การศึกษาผลกระทบของมาตรการในเชิงลึก ควรมีการวิจัยที่ติดตามและประเมินผลกระทบของมาตรการ depa ต่อตัวชี้วัดทางธุรกิจที่สำคัญ เช่น การระดมทุน, การจ้างงาน, การขยายตลาด, และการเติบโตของรายได้และกำไร เพื่อแสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลที่เป็นรูปธรรม

2.4 การวิจัยเชิงกรณีศึกษา (Case Study) อาจเลือกศึกษา Digital Startup ที่ประสบความสำเร็จหรือเผชิญความท้าทาย เพื่อทำความเข้าใจปัจจัยแห่งความสำเร็จหรืออุปสรรค และบทบาทของ depa ในแต่ละกรณีอย่างละเอียด

2.5 การสำรวจความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการสำรวจความคิดเห็นจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอื่นๆ ที่ทำงานร่วมกับ depa หรือมีบทบาทในการสนับสนุน Digital Startup เพื่อให้ได้มุมมองที่หลากหลายและครอบคลุมทั้ง Ecosystem

การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะเหล่านี้จะช่วยให้ depa และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถพัฒนาโยบายและมาตรการส่งเสริมและสนับสนุน Digital Startup ในประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืนของเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยในครั้งนี้บรรลุความสำเร็จได้ด้วยความร่วมมือ และได้รับความอนุเคราะห์ข้อมูลจากผู้ประกอบการหลายฝ่าย ซึ่งคณะผู้วิจัยขอแสดงกิตติกรรมประกาศไว้ด้วยความเคารพ ดังต่อไปนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ผู้สอนในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ และคณะกรรมการทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และให้ความรู้ในการทำโปรแกรมประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ อีกทั้งยังช่วยในการแปล ตีความ และเรียบเรียงงานวิจัยครั้งนี้ ให้มีความถูกต้องและมีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์ คณะผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วง

ขอขอบพระคุณห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่เอื้อเฟื่องงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการค้นคว้าหาข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้องให้ประสบความสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลที่เอื้อเฟื้อข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการค้นคว้าหาข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้องให้ประสบความสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้คณะผู้วิจัยขอแสดงความดีให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ที่มีส่วนช่วยเหลือทุกท่านมาในที่นี่ หากวิจัยฉบับนี้ได้สร้างประโยชน์แก่บุคคลอื่นๆ ที่สนใจ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- เกรียงศักดิ์ กิจสื่อเกียรติ. (2563) **ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาแนวทางการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐที่ให้การสนับสนุนสตาร์ทอัพ**. สารนิพนธ์ (ธุรกิจเทคโนโลยีและการจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.
- กฤติน โภยวิริยะกุล. (2562, มกราคม-มีนาคม). ความตั้งใจในการผันตัวเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพของนักพัฒนาซอฟต์แวร์. **วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ (JISB)**. ปีที่ 5 (ฉบับที่ 1): หน้า 59. สืบค้นเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2567.

- กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. (2560). **เทคสตาร์ทอัพ**. สืบค้นจาก https://www.humanica.com/sme?lang=th&gclid=CjwKCAjwydP5BRBREiwAqrCGoPMLXM1X2Nc7ltnjaYvJhtE9JYtCNE2uwHBA0gzL7eDSEWzOjLWhoCvx4QAvD_BwE
- ณฤทธิ วรพงษ์ดี. (2560). **SET your startup business guide : รู้จักธุรกิจสตาร์ทอัพ**. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- บุญทัน ดอกไธสง. (2539). **พฤติกรรมสู่ความเป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิภาดา ยานู และศักดิ์พล เจือศรีกุล. (2563) **การมุ่งเน้นด้านการตลาดและปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสตาร์ทอัพในประเทศไทย**. สารนิพนธ์ (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. อัดสำเนา.
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. (2564). **แผนปฏิบัติการองค์กร สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**. สืบค้นจาก <https://www.depa.or.th/storage/app/media/file/annual-operation-plan-2564.pdf>
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. (2565). **depa เผย 4 มาตรการส่งเสริมและสนับสนุน Digital Startup**. สืบค้นจาก <https://www.depa.or.th/th/article-view/depa-4-digital-startup>
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. (2565). **กิจกรรมเวทีเปิดโอกาสมีส่วนร่วมองค์กร สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล**. สืบค้นจาก <https://www.depa.or.th/th/participation>
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa). (2568). แหล่งที่มา : <https://www.depa.or.th/>
- CA Fenil Shah and CA Dr. Marzun E. Jokhi (2023) A STUDY ON EFFECT OF GOVERNMENT POLICIES ON STARTUP. **GAP GYAN- A GLOBAL JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES (ISSN- 2581-5830)**. สืบค้นเมื่อ 18 พฤศจิกายน 2567. จาก <https://www.gapgyan.org>.
- depa Thailand - Startup Institute. (2565). **สถาบันส่งเสริมวิสาหกิจดิจิทัลเริ่มต้น**. สืบค้นจาก <https://www.depa.or.th/th/startup-institute>
- Nwalusiuka Nkemjika Anulika (2021, September) Role of Government Policies in Addressing Business Startup Issues in Nigeria. **African Scholar Journal of Mgt. Science and Entrepreneurship (JMSE-7)**. VOL22 (No7)
- Se-Kyoung Choi, Sangyun Han and Kyu-Tae. (2021). Kwak Innovation Capabilities and the Performance of Start-Ups in Korea: The Role of Government SupportPolicies. **Sustainability 2021, 13(11), 6009**; Revised: May 23, 2021, from <https://doi.org/10.3390/su13116009>
- Techsaucе. (2564). **depa ชี้ Digital Startup ไทยสุดแกร่ง ผนึกกำลังร่วมฝ่า COVID-19 เผยตัวอย่าง Location และ QueQ**. สืบค้นจาก <https://techsaucе.co/pr-news/depa-location-and-queq>