

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของ
ผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 และพ.ศ.2663



สรุปผล

การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

1 ข้อมูลทั่วไป

3 กระบวนการระหว่างการรับทุน

2 กระบวนการก่อนการรับทุน

4 กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน

การสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

1

ข้อมูลทั่วไป



เป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 63.33

อายุระหว่าง 36-40 ปี ร้อยละ 18.33

อายุระหว่าง 41-45 ปี ร้อยละ 16.67

อายุระหว่าง 26-30 ปี ร้อยละ 15.00

สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี
ร้อยละ 45.00

เป็นหน่วยงานประเภทนิติบุคคล
(บริษัท/ห้างหุ้นส่วน)

ร้อยละ 46.67

เป็นบุคคลธรรมดา

ร้อยละ 20.00

ได้รับทุนในประเด็นการสร้างนวัตกรรม
สื่อที่เหมาะสมสำหรับเด็กปฐมวัย เด็ก
และเยาวชน และคนพิการมากที่สุด

ร้อยละ 35.00

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์
รับทุนสนับสนุนโครงการจากหน่วยงานอื่น
ร้อยละ 68.33



การสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

2 กระบวนการก่อนการรับทุน



1

การรับรู้เกี่ยวกับช่องทาง

2

ความต้องการ

3

ความคาดหวังและความพึงพอใจ

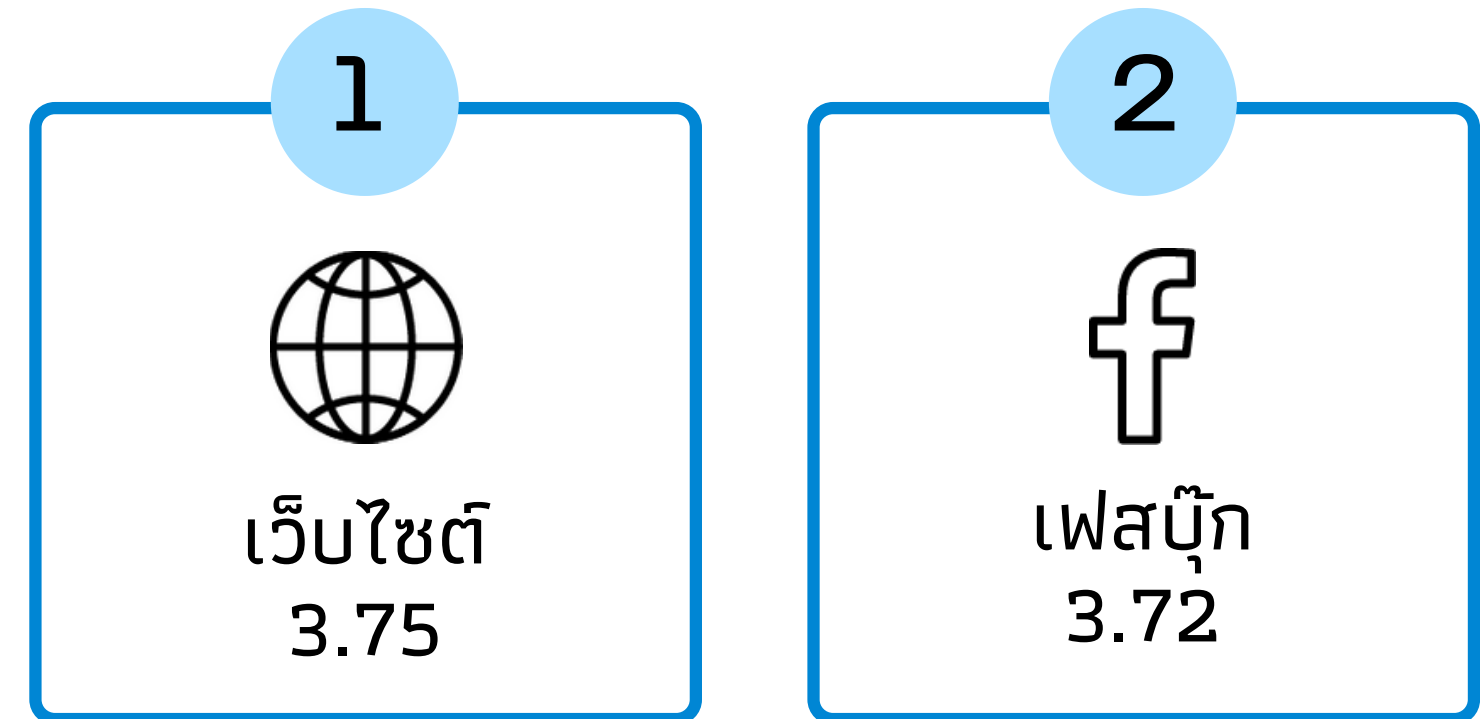


การสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

2 กระบวนการก่อนการรับทุน

- การรับรู้เกี่ยวกับช่องทางการประกาศ
ด้านทุนของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัย
และสร้างสรรค์

กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับช่องทางการ
ประกาศด้านทุนอยู่ในระดับปานกลาง
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08



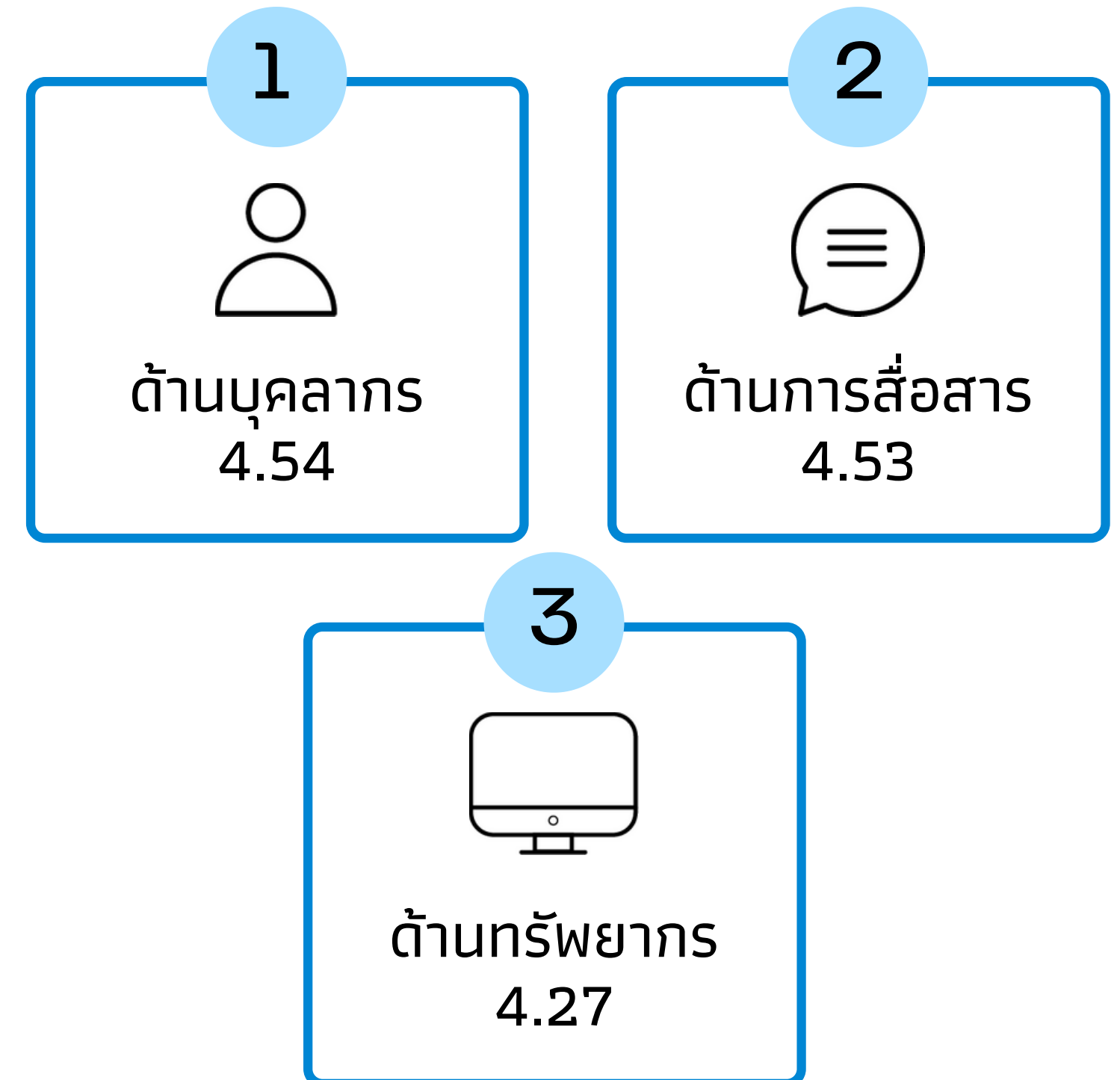
การสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

2

กระบวนการก่อนการรับทุน

- ความต้องการต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการต่อการให้
บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44



การสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

2

กระบวนการก่อนการรับทุน

• ความต้องการต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการบริการ
ด้านบุคลากรมากที่สุด
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

พิจารณาในรายประเด็น

ความรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากร
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62

บุคลากรมีการให้บริการที่มาตรฐานและการ
สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58

บุคลากรที่ดูแลด้านการเงินโปร่งใสและซื่อสัตย์
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

บุคลากรมีการให้บริการอย่างสุภาพและมีน้ำใจ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42

>

การสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

2

กระบวนการก่อนการรับทุน

• ความต้องการต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการบริการ
ด้านการสื่อสาร
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

พิจารณาในรายละเอียด

ข้อมูลเกี่ยวกับเกณฑ์การให้ทุน
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67

ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบจ่ายด้านงบประมาณ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62

ช่องทางการแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียน
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43

เพิ่มช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับกองทุนฯ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

การสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

2

กระบวนการก่อนการรับทุน

- ความต้องการต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการบริการ
ด้านทรัพยากร
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

พิจารณาในรายละเอียด

การอบรมเพิ่มความรู้ด้านต่างๆ แก่ผู้รับทุน
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45

อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีความทันสมัย
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

พื้นที่การให้บริการที่ดี
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

การสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

2

กระบวนการก่อนการรับทุน

- ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีระดับค่าเฉลี่ย
ความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ

มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมที่ 4.21

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมที่ 3.72

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า
การให้บริการด้านข้อมูลและช่องทางการส่งข้อมูล
ด้านบุคลากร ด้านระยะเวลาและด้านระบบการส่งข้อเสนอโครงการ
การบริหารจัดการด้านนโยบายและงบประมาณ
การบริหารจัดการด้านการกลั่นกรองและพิจารณาข้อเสนอโครงการ

กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมากกว่าความพึงพอใจ

การสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

3 กระบวนการระหว่างการรับทุน

- ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีระดับค่าเฉลี่ย
ความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ

มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมที่ 4.38

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมที่ 3.70

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า
การให้บริการด้านบุคลากร
การให้บริการด้านระยะเวลา
การบริหารจัดการด้านนโยบายและงบประมาณ
การบริหารจัดการด้านการติดตามและประเมินผล

กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมากกว่าความพึงพอใจ

การสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

4 กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน

- ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีระดับค่าเฉลี่ย
ความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ

มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมที่ 4.40

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า
การให้บริการด้านบุคลากร
การบริหารจัดการด้านนโยบาย
งบประมาณ และการบริหารจัดการด้านการติดตามและประเมินผล

กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับต่ำกว่าความพึงพอใจ

การสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

สรุปผล
ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

กระบวนการก่อนการรับทุน

กลุ่มตัวอย่างมีระดับค่าเฉลี่ย
ความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ

มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมที่ 4.21
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมที่ 3.72

กระบวนการระหว่างการรับทุน

กลุ่มตัวอย่างมีระดับค่าเฉลี่ย
ความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ

มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมที่ 4.38
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมที่ 3.70

กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน

กลุ่มตัวอย่างมีระดับค่าเฉลี่ย
ความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ

มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมที่ 4.40

สรุปผล

การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

1 ข้อมูลทั่วไป

3 กระบวนการระหว่างการรับทุน

2 กระบวนการก่อนการรับทุน

4 กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน



การสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

1

ข้อมูลทั่วไป

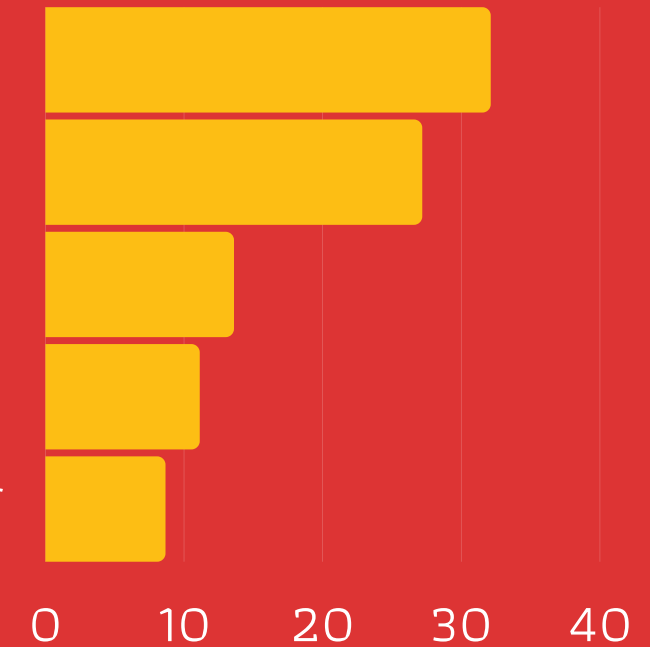


กลุ่มตัวอย่าง
เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.79
เป็นเพศชาย ร้อยละ 41.98

อายุระหว่าง 31-35 ปี ร้อยละ 25.92
อายุระหว่าง 41-45 ปี ร้อยละ 20.99
อายุระหว่าง 36-40 ปี ร้อยละ 19.75

สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี
ร้อยละ 49.38

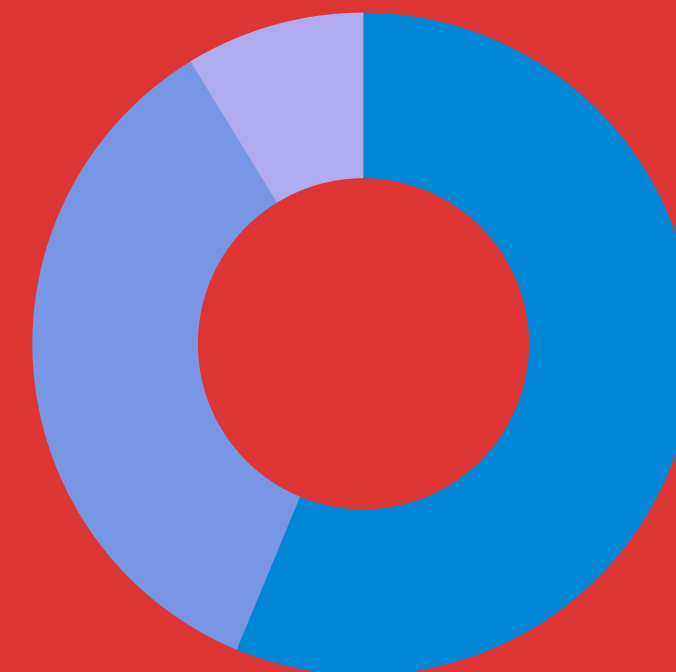
บุคคลธรรมดา
นิติบุคคล
องค์กรเอกชน
หน่วยงานการศึกษาภาครัฐ
องค์กรสาธารณประโยชน์



โครงการ Collaborative Grantasting
8.7%

โครงการ Strategic Grant
35%

โครงการ Open Grant
56.3%



การสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

2 กระบวนการก่อนการรับทุน



1

การรับรู้เกี่ยวกับช่องทาง

2

ความต้องการ

3

ความคาดหวังและความพึงพอใจ



การสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

2 กระบวนการก่อนการรับทุน

- การรับรู้เกี่ยวกับช่องทางการประกาศ
ด้านทุนของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัย
และสร้างสรรค์

กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับช่องทางการ
ประกาศด้านทุนอยู่ในระดับปานกลาง

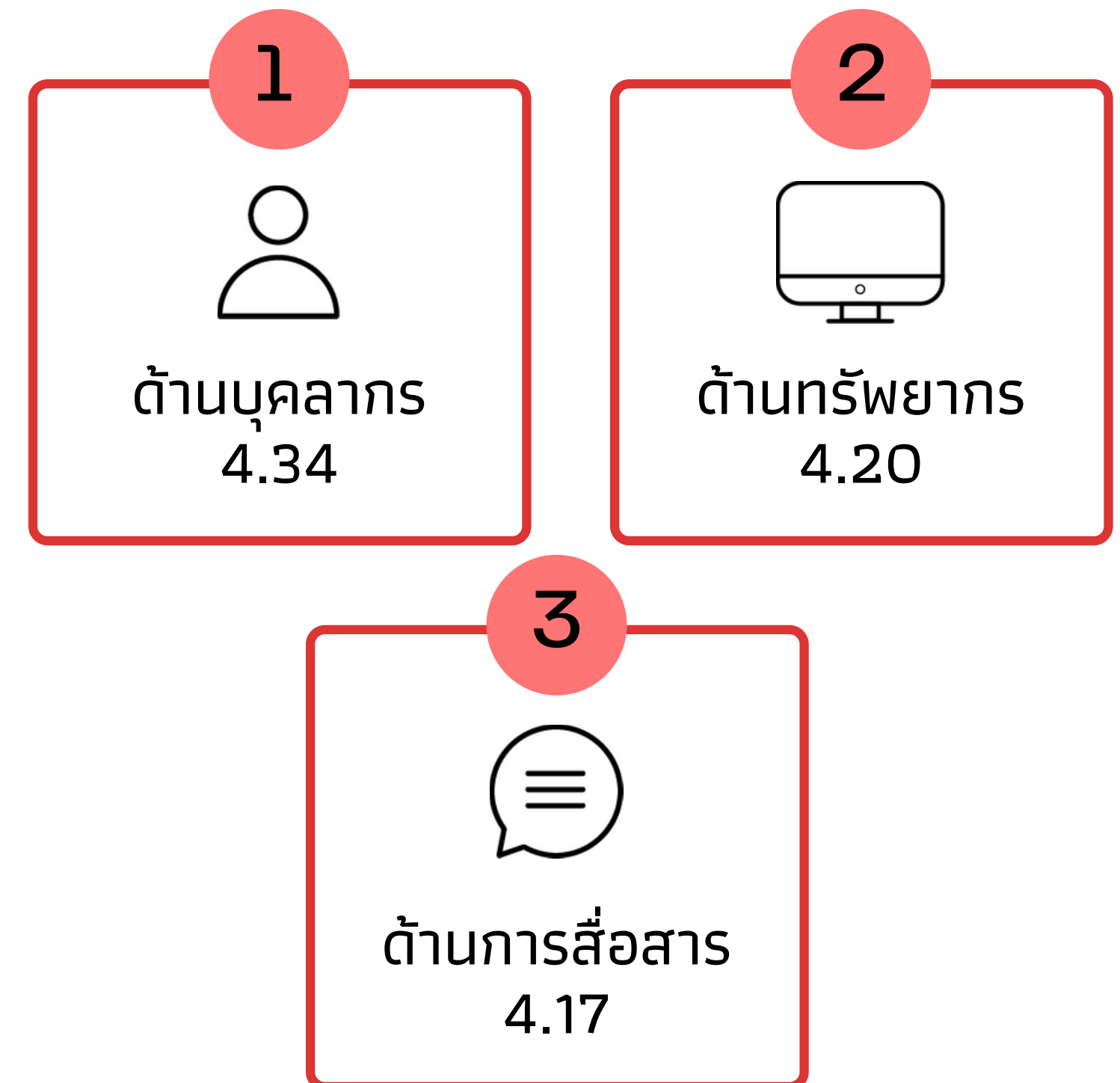


การสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

2 กระบวนการก่อนการรับทุน

- ความต้องการต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการต่อการให้
บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24



การสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

2

กระบวนการก่อนการรับทุน

- ความต้องการต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการบริการ
ด้านบุคลากรมากที่สุด
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

พิจารณาในรายละเอียด

ความต้องการให้บุคลากรที่ดูแลด้านการเงิน
มีความโปร่งใสและซื่อสัตย์มากที่สุด

ความต้องการให้บุคลากรมีการให้บริการที่มาตรฐาน
ตลอดจนการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

ความต้องการให้บุคลากรมีการให้บริการอย่างสุภาพ
และมีน้ำใจ

ความต้องการให้บุคลากรมีการให้บริการอย่างรวดเร็ว
น้อยที่สุด



การสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

2

กระบวนการก่อนการรับทุน

• ความต้องการต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการบริการ
ด้านทรัพยากร
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

พิจารณาในรายละเอียด

ความต้องการให้มีการอบรมเพิ่มความรู้ด้านต่างๆ
แก่ผู้รับทุนมากที่สุด

ความต้องการพื้นที่การให้บริการที่ดี

ความต้องการอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีความ
ทันสมัยน้อยที่สุด



การสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

2

กระบวนการก่อนการรับทุน

• ความต้องการต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการบริการ
ด้านการสื่อสาร
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

พิจารณาในรายละเอียด

ความต้องการบริการด้านการสื่อสารข้อมูล
เกี่ยวกับระเบียบจ่ายด้านงบประมาณมากที่สุด

ข้อมูลเกี่ยวกับเกณฑ์การให้ทุน

การเพิ่มช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับกองทุนฯ
ให้หลากหลาย

ความต้องการช่องทางการแสดงความคิดเห็น
หรือร้องเรียนน้อยที่สุด

การสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

2 กระบวนการก่อนการรับทุน

- ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีระดับค่าเฉลี่ย
ความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ

มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมที่ 4.22
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมที่ 3.99

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า
การให้บริการด้านข้อมูลและช่องทางการส่งข้อมูล
ด้านบุคลากร ด้านระยะเวลา
และด้านระบบการส่งข้อเสนอโครงการ
การบริหารจัดการด้านนโยบายและงบประมาณ
การบริหารจัดการด้านการกลั่นกรองและพิจารณาข้อเสนอโครงการ

กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมากกว่าความพึงพอใจ
ในทุกด้าน

การสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

3 กระบวนการระหว่างการรับทุน

- ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ยังไม่มีประสบการณ์

ในกระบวนการระหว่างการรับทุน

การสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

4 กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน

- ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ยังไม่มีประสบการณ์

ในกระบวนการระหว่างการรับทุน

การสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

สรุปผล
ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

กระบวนการก่อนการรับทุน

กลุ่มตัวอย่างมีระดับค่าเฉลี่ย
ความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ

มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมที่ 4.22
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมที่ 3.99

กระบวนการระหว่างการรับทุน

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
ยังไม่มีประสบการณ์
ในกระบวนการระหว่างการรับทุน

กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
ยังไม่มีประสบการณ์
ในกระบวนการระหว่างการรับทุน



สรุปผล

การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้ที่ไม่ได้รับการสนับสนุน
งบประมาณจากกองทุนฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1 ข้อมูลทั่วไป

2 กระบวนการก่อนการรับทุน

3 กระบวนการระหว่างการรับทุน

4 กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน

การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้ที่ไม่ได้รับ
การสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1 ข้อมูลทั่วไป



กลุ่มตัวอย่าง
เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.25
เป็นเพศหญิง ร้อยละ 35.90

อายุระหว่าง 36-40 ปี ร้อยละ 27.36
อายุระหว่าง 41-45 ปี ร้อยละ 21.37
อายุระหว่าง 31-35 ปี ร้อยละ 20.51
อายุระหว่าง 46-50 ปี ร้อยละ 13.68

สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 38.46
สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 32.48

เป็นหน่วยงานประเภทบุคคลธรรมดา ร้อยละ 39.32
เป็นนิติบุคคล (บริษัท/ห้างหุ้นส่วน) ร้อยละ 22.22



โครงการประเภทเชิงยุทธศาสตร์
[Strategic Grant] มากที่สุด

โครงการประเภทเปิดรับทั่วไป
[Open Grant]

โครงการประเภทความร่วมมือ
[Collaborative Grant]

การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้ที่ไม่ได้รับ
การสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

2 กระบวนการก่อนการรับทุน



1

การรับรู้เกี่ยวกับช่องทาง

2

ความต้องการ

3

ความคาดหวังและความพึงพอใจ



การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้ที่ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

2

กระบวนการก่อนการรับทุน

- การรับรู้เกี่ยวกับช่องทางการประกาศด้านทุนของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับช่องทางการประกาศด้านทุนอยู่ในระดับปานกลาง

1



เฟสบุ๊ก
มากที่สุด

2



รองลงมา เว็บไซต์ของกองทุน สื่อมวลชนและเว็บไซต์อื่นๆ
ผู้ที่เคยได้รับทุนของกองทุน และเจ้าหน้าที่ของกองทุน



การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้ที่ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

2

กระบวนการก่อนการรับทุน

- ความต้องการต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการต่อการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

1



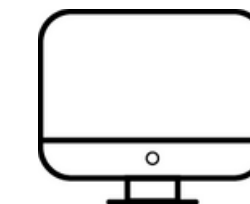
ด้านบุคลากร
4.51

2



ด้านการสื่อสาร
4.31

3



ด้านทรัพยากร
4.18



การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้ที่ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

2

กระบวนการก่อนการรับทุน

- ความต้องการต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการบริการด้านบุคลากรมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51

พิจารณาในรายละเอียด

ความต้องการให้บุคลากรมีการให้บริการที่มาตรฐานตลอดจนการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ความต้องการให้บุคลากรที่ดูแลด้านการเงินมีความโปร่งใสและซื่อสัตย์

ความต้องการให้บุคลากรมีการให้บริการอย่างรวดเร็ว

ความต้องการให้บุคลากรมีการให้บริการอย่างสุภาพและมีน้ำใจน้อยที่สุด



การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้ที่ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

2

กระบวนการก่อนการรับทุน

• ความต้องการต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการบริการด้านการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

พิจารณาในรายละเอียด

ข้อมูลเกี่ยวกับเกณฑ์การให้ทุน และประเด็นต้องการข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบจ่ายด้านงบประมาณมากที่สุด

เพิ่มช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับกองทุนฯ

ความต้องการช่องทางการแสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนน้อยที่สุด

การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้ที่ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

2

กระบวนการก่อนการรับทุน

• ความต้องการต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการบริการด้านทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

พิจารณาในรายละเอียด

ความต้องการอบรมเพิ่มความรู้ด้านต่างๆ แก่ผู้รับทุนมากที่สุด

ความต้องการพื้นที่การให้บริการที่ดี

ความต้องการอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีความทันสมัยน้อยที่สุด



การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้ที่ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

2

กระบวนการก่อนการรับทุน

- ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีระดับค่าเฉลี่ย
ความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ

มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมที่ 4.10
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมที่ 3.32

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า การให้บริการด้านข้อมูลและช่องทางการส่งข้อมูล ด้านบุคลากร ด้านระยะเวลา และด้านระบบการส่งข้อเสนอโครงการ การบริหารจัดการด้านนโยบายและงบประมาณ การบริหารจัดการด้านการกลั่นกรองและพิจารณาข้อเสนอโครงการ

กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมากกว่าความพึงพอใจในทุกด้าน



การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้ที่ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

3 กระบวนการระหว่างการรับทุน

- ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ยังไม่มีประสบการณ์

ในกระบวนการระหว่างการรับทุน

การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้ที่ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

4 กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน

- ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ยังไม่มีประสบการณ์

ในกระบวนการระหว่างการรับทุน

การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้ที่ไม่ได้รับ
การสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สรุปผล
ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

กระบวนการก่อนการรับทุน

กลุ่มตัวอย่างมีระดับค่าเฉลี่ย
ความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ

มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมที่ 4.10
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมที่ 3.32

กระบวนการระหว่างการรับทุน

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
ยังไม่มีประสบการณ์
ในกระบวนการระหว่างการรับทุน

กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
ยังไม่มีประสบการณ์
ในกระบวนการระหว่างการรับทุน

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และ พ.ศ. 2663



สรุปผล

การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

1

กระบวนการก่อนการรับทุน

2

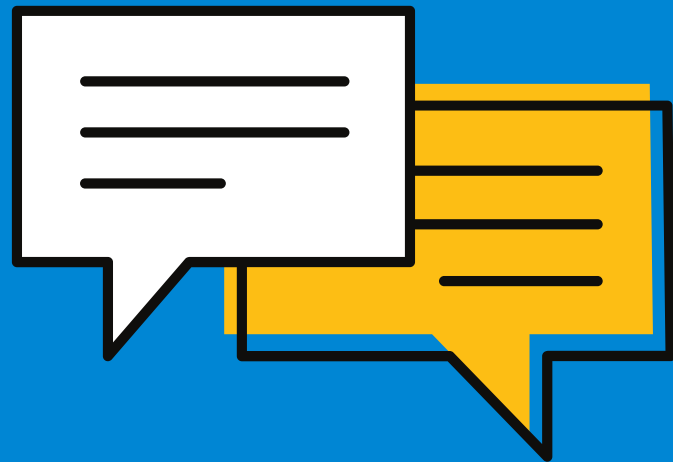
กระบวนการระหว่างการรับทุน

การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

1

กระบวนการก่อนการรับทุน

ด้านช่องทางการประกาศด้านทุน



ผู้รับทุนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอย่างมาก
ต่อช่องทางสื่อสารออนไลน์และสื่อบุคคล

ด้านการให้ข้อมูลและช่องทางการส่งข้อมูล

ผู้รับทุนเกือบทั้งหมดมีความพึงพอใจอย่างมาก
ต่อช่องทางการประกาศด้านทุน

ผู้รับทุนต้องการให้ทางกองทุนฯ

- เพิ่มระยะเวลาในการยื่นเสนอโครงการมากกว่าเดิม
ให้เป็น 1 เดือน เพื่อเตรียมตัวในการประสานงาน
เครือข่าย
- เพิ่มระยะเวลานำเสนอโครงการในการประกาศผล
รอบแรก ระยะเวลาในการอบรมและการทำสัญญา

การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

2

กระบวนการระหว่างการรับทุน

ด้านการให้บริการด้านบุคลากร

ผู้ได้รับทุนมีความพึงพอใจอย่างมาก
ต่อเจ้าหน้าที่ประสานงานในการให้คำ
ปรึกษา และข้อเสนอแนะต่างๆ ทำให้
ผู้รับทุนคลายกังวลว่าจะไม่สามารถ
ปฏิบัติตามได้

ด้านนโยบายและงบประมาณ

ผู้ได้รับทุนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ
อย่างมากในกระบวนการจัดสรรหลัง
ผ่านการคัดเลือกให้ดำเนินโครงการ
ช่วยให้ผู้รับทุนเกิดความเข้าใจประเด็น
ต่างๆมากขึ้น

ความพึงพอใจต่อการติดตามและประเมินผล

ผู้รับทุนมีความพึงพอใจมากต่อระบบการ
ติดตามและประเมินผล ซึ่งเป็นตัวชี้วัดใน
การประเมินที่มีลักษณะรูปธรรม

*คณะกรรมการตรวจรับงานกับคณะ
กรรมการพิจารณาโครงการขาดการ
สื่อสารกัน ทำให้เกิดความสับสนในการส่ง
มอบงาน



สรุปผล

การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุน
งบประมาณจากกองทุนฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1

กระบวนการก่อนการรับทุน

2

กระบวนการระหว่างการรับทุน



การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1

กระบวนการก่อนการรับทุน

ด้านช่องทางการประกาศด้านทุน

ผู้รับทุนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอย่างมากต่อช่องทาง
สื่อสังคมออนไลน์และสื่อบุคคล

+

ผู้รับทุนเสนอแนะให้นำเสนอข้อมูลผ่านสื่อดั้งเดิม
[Conventional media] ควบคู่ด้วย

สำหรับรูปแบบการนำเสนอข้อมูล

ผู้รับทุนเสนอให้ประกาศเปิดรับข้อเสนอโครงการในรูปแบบ
สื่ออินโฟกราฟิก [Infographic]

ด้านการให้ข้อมูลและช่องทางการส่งข้อมูล

ผู้รับทุนเกือบทั้งหมดมีความพึงพอใจอย่างมาก
ต่อช่องทางการประกาศด้านทุน ผ่านสื่อสังคมออนไลน์
อีเมล และโทรศัพท์

ผู้รับทุนพบปัญหาที่เกิดขึ้น

- ช่วงระยะเวลาการยื่นโครงการและช่วงระยะเวลาในการสัมภาษณ์รอบแรกค่อนข้างสั้น
- การกรอกรายละเอียดแบบฟอร์มออนไลน์ที่เข้าใจยาก
- ผู้รับทุนไม่เข้าใจรายละเอียดด้านการจัดสรรทุนการบริหารจัดการด้านการเงิน การทำสัญญา

การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

2

กระบวนการระหว่างการรับทุน

ด้านการให้บริการด้านบุคลากร

ผู้ได้รับทุนมีความพึงพอใจอย่างมาก
เพราะค่อนข้างรวดเร็วและสามารถ
ตอบข้อสงสัยในด้านต่างๆที่เกี่ยวข้อง
เอกสารได้

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ประสานงานยังมี
ความสุภาพ ใจเย็น มีจิตใจรักการ
บริการ

ด้านนโยบายและงบประมาณ

ควรมีการจัดอบรมเกี่ยวกับการบริหาร
ความเสี่ยง หากโครงการไม่สามารถ
จัดกิจกรรมได้ตามแผน/ตัวชี้วัดที่ระบุ
ไว้เนื่องจากกรณีฉุกเฉิน

เช่น ภาวะระบาดของโควิด-19 เป็นต้น

และผู้รับทุนต้องสำรองเงินส่วนตัวของ
ตัวเองออกไปก่อนในการดำเนินงาน

ความพึงพอใจต่อการติดตามและประเมินผล

ผู้ได้รับทุนส่วนหนึ่งมีความกังวลด้านวิธีการ
วัดผลและเสนอแนะให้มุ่งเน้นการวัดผล
แบบกระบวนการ [ระหว่างทาง] มากกว่า
ผลผลิต/ผลลัพธ์

หากมีการติดตาม/ให้คำปรึกษาระหว่างทาง
จะช่วยให้ผู้รับทุนมีความมั่นใจในการ
ดำเนินงานยิ่งขึ้น

