

**รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจการให้บริการ**

**ปี พ.ศ. 2563**

# สรุปผล

การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

1 ข้อมูลทั่วไป

3 กระบวนการระหว่างการรับทุน

2 กระบวนการก่อนการรับทุน

4 กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน



การสำรวจประเมินความพึงพอใจ  
ของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

1

ข้อมูลทั่วไป

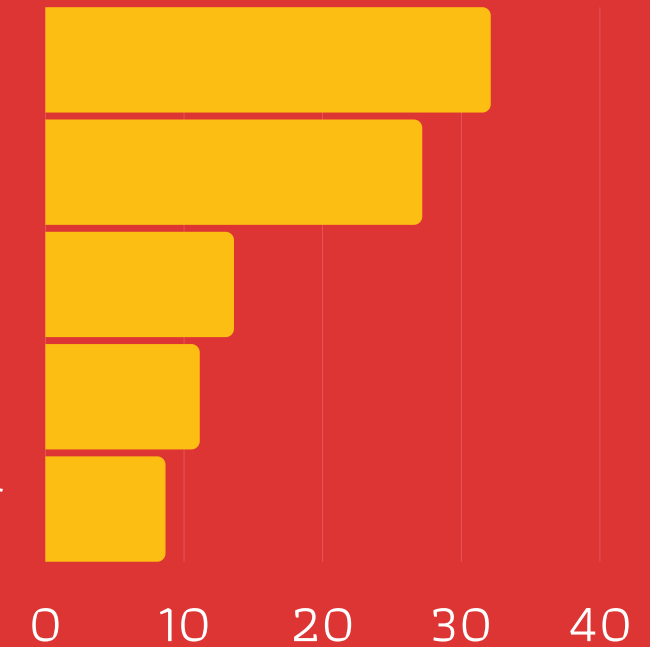


กลุ่มตัวอย่าง  
เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.79  
เป็นเพศชาย ร้อยละ 41.98

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

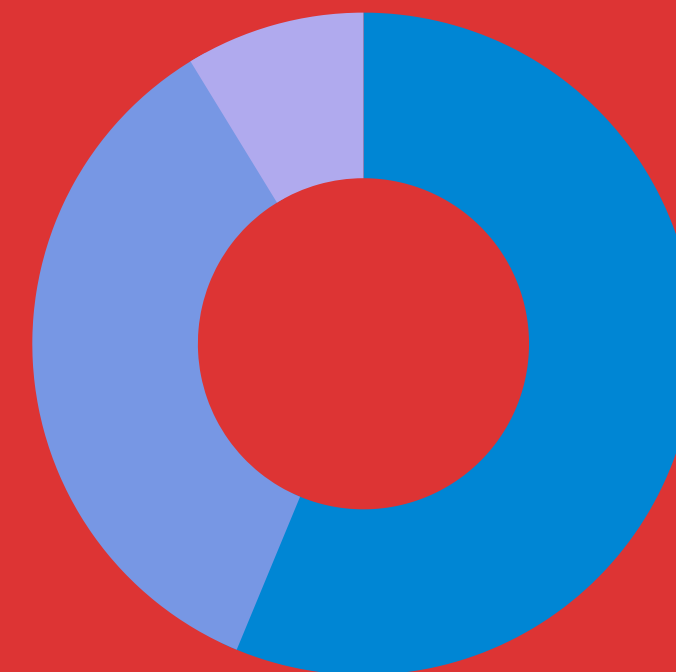
บุคคลธรรมดา  
นิติบุคคล  
องค์กรเอกชน  
หน่วยงานการศึกษาภาครัฐ  
องค์กรสาธารณประโยชน์



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

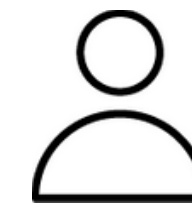
กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับช่องทางการ  
ประกาศด้านทุนอยู่ในระดับปานกลาง

1



เฟสบุ๊ก  
มากที่สุด

2



รองลงมา เว็บไซต์ของกองทุน สื่อมวลชนและเว็บไซต์อื่นๆ  
ผู้ที่เคยได้รับทุนของกองทุน และเจ้าหน้าที่ของกองทุน

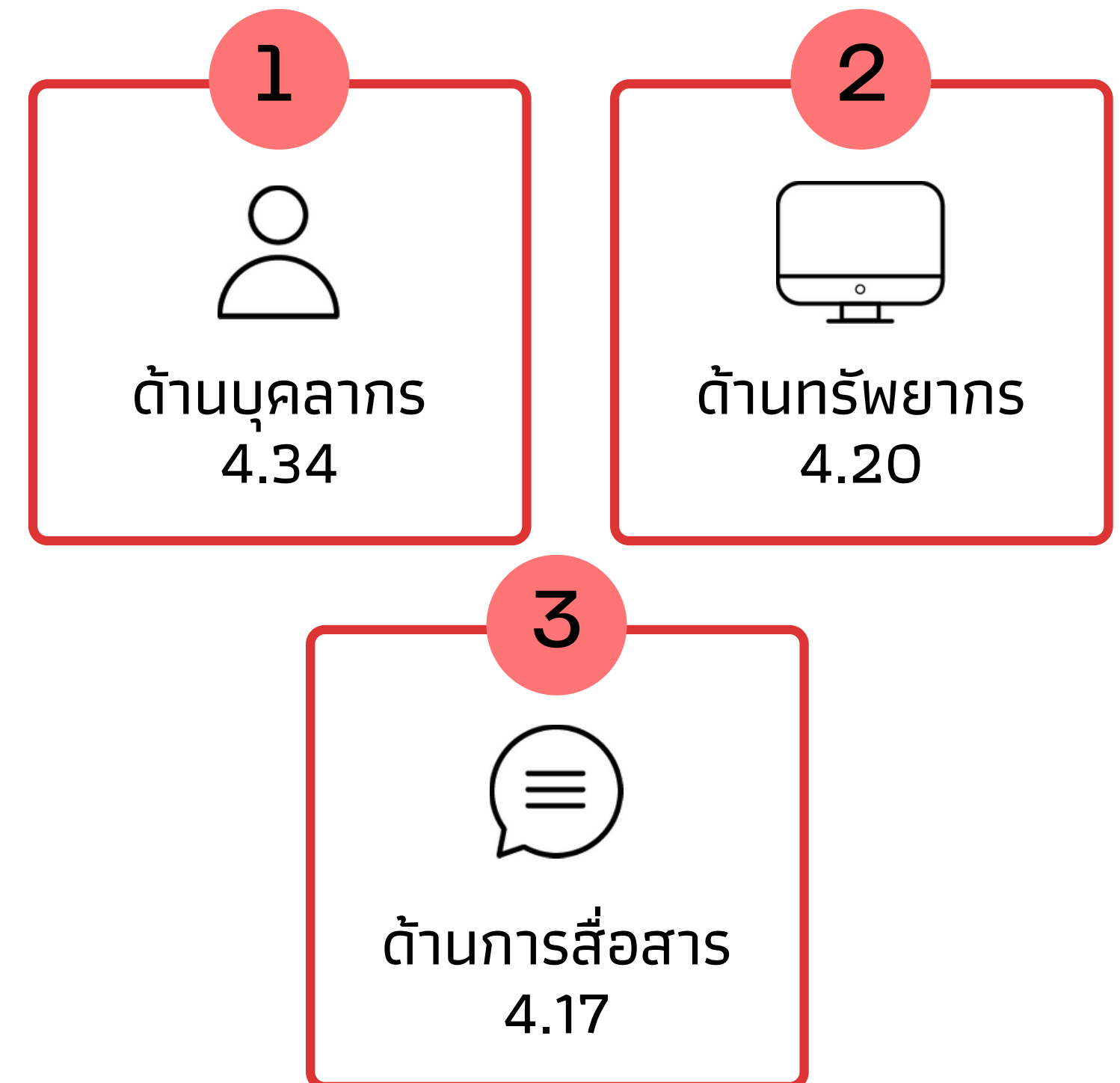


การสำรวจประเมินความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

## 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

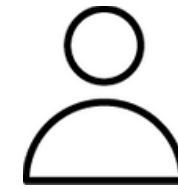
2

กระบวนการก่อนการรับทุน

- ความต้องการต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการต่อการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

1



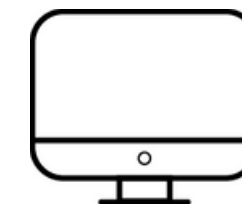
ด้านบุคลากร  
4.51

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

# สรุปผล

การสัมมนาเชิงลึกเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุน  
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  
แบบสื่ออินโฟกราฟิก [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

