



กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
Thai Media Fund



รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)
โครงการจ้างดำเนินงานโครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ประจำปีงบประมาณ 2565

กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะสังคมศาสตร์
และมนุษยศาสตร์

สารบัญ

		หน้า
สารบัญ		ก
สารบัญตาราง		ง
สารบัญภาพ		ฉ
บทสรุปผู้บริหาร		ณ
บทที่ ๑	บทนำ	
	ความเป็นมาและหลักการ	๑
	วัตถุประสงค์	๒
	ขอบเขตการศึกษา	๒
	นิยามศัพท์	๔
	ผลสัมฤทธิ์ของงานที่คาดหวัง	๖
	กรอบแนวคิดในการประเมิน (ขอบเขตงานข้อ ๕.๔)	๗
บทที่ ๒	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (ขอบเขตงานข้อ ๕.๑)	
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๐
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง	๑๓
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการ	๑๕
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	๑๙
	แนวคิดและทฤษฎีที่การพัฒนาระบบการให้บริการ	๒๔
	แนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ	๒๕
	แนวคิดข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)	๒๗
	สำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์	๒๘
	กระบวนการในการพิจารณาเพื่อให้ทุนของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ (ขอบเขตงานข้อ ๕.๑)	๓๓
	การสอบทานความถูกต้องของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ (ขอบเขตงานข้อ ๕.๒)	๓๙
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๙
บทที่ ๓	วิธีดำเนินการศึกษา (ขอบเขตงานข้อ ๕.๔)	
	การศึกษาเชิงปริมาณ	๔๑
	การศึกษาเชิงคุณภาพ	๔๗

สารบัญ

	หน้า
แผนการดำเนินงาน	๕๐
การนำเสนอรายงานผลสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์	๕๓
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ขอบเขตงานข้อ ๕.๕ และ ๕.๖)	
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและโครงการ	๗๑
ผลการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในภาพรวม	๗๖
ผลการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์แยกตามฝ่ายที่รับผิดชอบ	๘๘
ผลการศึกษาความต้องการของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์	๑๒๕
ผลการประเมินการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)	๑๒๗
ผลการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์	๑๒๘
ผลการสนทนากลุ่มผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์	๑๓๑
ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ท่านรู้สึกว่าเป็นปัญหาในการเข้ารับบริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ (Pain Point) ผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์	๑๓๕

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๕	
สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ (ขอบเขตงานข้อ ๕.๖)	
สรุปผลการศึกษา	๑๓๘
ข้อเสนอแนะ	๑๔๒
บรรณานุกรม	๑๔๖

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๓.๑	หลักเกณฑ์ในการคัดเลือก	๔๘
๓.๒	แผนการดำเนินงาน	๕๐
๓.๓	การนำเสนอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์	๕๓
๔.๑	ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์	๗๙
๔.๒	ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์	๙๐
๔.๓	ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติงาน	๙๕
๔.๔	ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายวิจัยและขับเคลื่อนสังคม	๙๙
๔.๕	ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายพัฒนาสื่อเด็กและเยาวชน	๑๐๔
๔.๖	ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายพัฒนาสื่อประชาชนทั่วไป	๑๐๘
๔.๗	ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายรู้เท่าทันและเฝ้าระวังสื่อ	๑๑๓
๔.๘	ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายอำนวยความสะดวก	๑๑๘
๔.๙	ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์	๑๒๑

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๔.๑๐	ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์	๑๒๓
๔.๑๑	ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนคณะอนุกรรมการบริหาร กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์	๑๒๔
๔.๑๒	ความต้องการในการให้บริการของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์	๑๒๖
๔.๑๓	การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement; SLA)	๑๒๗
๔.๑๔	การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๑๒๙

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
๑.๑	กรอบแนวคิดของการศึกษา
๒.๑	กรอบแนวคิดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
๒.๒	ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตัวแปร ค่าอ้างอิง และผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบ
๒.๓	ภาพแสดงข้อตกลงระดับการให้บริการ
๒.๔	โครงสร้างการบริหารสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
๒.๕	โครงสร้างการบริหารสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
๒.๖	แผนผังกระบวนการบริหารจัดการการให้ทุนโครงการ
๔.๑	เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
๔.๒	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
๔.๓	ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม
๔.๔	สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม
๔.๕	สถานะของโครงการ
๔.๖	ประเภทของโครงการหรือกิจกรรม
๔.๗	ประเภททุนฯ ที่ได้รับ
๔.๘	ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์
๔.๙	ลักษณะโครงการหรือกิจกรรมที่ยื่นขอ
๔.๑๐	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการ ของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕
๔.๑๑	ภาพรวมความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อ การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
๔.๑๒	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการ ของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ ส่วนกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
๔.๑๓	ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการ ให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนกองทุนพัฒนา สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
๔.๑๔	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ ส่วนฝ่ายสนับสนุนการบริหาร	๙๔
๔.๑๕	ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติงาน	๙๕
๔.๑๖	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ ส่วนฝ่ายวิจัยและขับเคลื่อนสังคม	๙๘
๔.๑๗	ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายวิจัยและขับเคลื่อนสังคม	๙๙
๔.๑๘	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ ส่วนฝ่ายพัฒนาสื่อเด็กและเยาวชน	๑๐๓
๔.๑๙	ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายพัฒนาสื่อเด็กและเยาวชน	๑๐๓
๔.๒๐	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ ส่วนฝ่ายพัฒนาสื่อประชาชนทั่วไป	๑๐๗
๔.๒๑	ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายพัฒนาสื่อประชาชนทั่วไป	๑๐๘
๔.๒๒	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ ส่วนฝ่ายรู้เท่าทันและเฝ้าระวังสื่อ	๑๑๒

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
๔.๒๓	ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณ ต่อ การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายรู้เท่าทัน และเฝ้าระวังสื่อ	๑๑๒
๔.๒๔	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการ ของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ ส่วนฝ่ายอำนวยการ	๑๑๗
๔.๒๕	ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณ ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายอำนวยการ	๑๑๗
๔.๒๖	ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อ การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายนโยบาย และยุทธศาสตร์	๑๒๑
๔.๒๗	ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อ การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนผู้จัดการกองทุน พัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์	๑๒๒
๔.๒๘	ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อ การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนคณะอนุกรรมการ บริหาร กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์	๑๒๔
๔.๒๙	ความต้องการในการให้บริการของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณ ต่อการให้บริการ ของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์	๑๒๕
๔.๓๐	การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement; SLA)	๑๒๗
๔.๓๑	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุน งบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของ กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในรูปแบบอินโฟกราฟิก (Infographic)	๑๓๗

บทสรุปผู้บริหาร

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ๑) สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในแต่ละกระบวนการ/ ขั้นตอน (Work Flow) ในการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ๒) ประเมินความพึงพอใจการดำเนินงานและวิเคราะห์ศักยภาพในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในแต่ละระดับหลากหลายมิติ เช่น มิติการให้บริการ มิติการบริหารจัดการ มิติการติดตามผลและประเมินผลและหาแนวทางในการปรับปรุงของการให้บริการ และ ๓) มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ นำข้อมูล/ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจประเมินความพึงพอใจไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยดำเนินการสำรวจข้อมูลจากโครงการที่ได้รับการสนับสนุนทุนจากการเปิดรับข้อเสนอโครงการในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๙๓ โครงการ และ โครงการในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๑๓๒ โครงการ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๒๕ โครงการ ดำเนินการสนทนากลุ่มกับ ผู้แทนจากโครงการในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๑๒ โครงการ และ ผู้แทนจากโครงการในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๑๒ โครงการ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๔ โครงการ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติในเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage) และ การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้แทนจากโครงการในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยใช้การทดสอบค่าที (Independent Samples t-test) ตลอดจน การวิเคราะห์อุปสรรค ปัญหา และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการศึกษา

ผลการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยสำรวจความคิดเห็นจากโครงการที่ได้รับการสนับสนุนเงินจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๖๙ โครงการ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๘ โครงการ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๑๗๗ โครงการ อัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๗ สรุปประเด็นดังนี้

๑. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ระหว่าง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ช่วงกระบวนการก่อนการได้รับการสนับสนุนงบประมาณ พบว่า ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐ และ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงเพียง ๐.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๐

๒. เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ระหว่าง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ช่วงกระบวนการก่อนการได้รับการสนับสนุนงบประมาณ พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๓. ความพึงพอใจในการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปี ๒๕๖๕ ในแต่ละกระบวนการ/ขั้นตอน (Work Flow) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายกระบวนการ พบว่า ทุกกระบวนการย่อยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน กล่าวคือ

๓.๑ ช่วงก่อนการได้รับการสนับสนุนงบประมาณมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ เมื่อพิจารณาในกระบวนการย่อยโดยการแบ่งวิเคราะห์ออกเป็น ๓ กระบวนการย่อย พบว่า ผู้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณมีความพึงพอใจในภาพรวมและทุกกระบวนการย่อยในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ “ด้านการกำหนดประเด็นการให้ทุนโครงการ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ “ด้านการกลั่นกรองและพิจารณาโครงการ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

๓.๒ ช่วงกระบวนการระหว่างการได้รับการสนับสนุนงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ เมื่อพิจารณาในกระบวนการย่อยโดยการแบ่งวิเคราะห์ออกเป็น ๓ กระบวนการย่อย พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ “ด้านการทำสัญญาโครงการ” มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ “ด้านการติดตามและประเมินผลโครงการ” มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐

๓.๓ ช่วงกระบวนการสิ้นสุดการรับการสนับสนุนงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ เมื่อพิจารณาในกระบวนการย่อยโดยการแบ่งวิเคราะห์ออกเป็น ๒ กระบวนการย่อย พบว่า ผู้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณมีความพึงพอใจใน “ด้านการปรับแก้สัญญา” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ และ “ด้านการสรุปปิดโครงการ” มีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

๔. ความคาดหวังต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในแต่ละกระบวนการ/ขั้นตอน (Work Flow) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายกระบวนการ พบว่า ทุกกระบวนการย่อยมีระดับคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน กล่าวคือ

๔.๑ ช่วงก่อนการได้รับการสนับสนุนงบประมาณมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ เมื่อพิจารณาในกระบวนการย่อยโดยการแบ่งวิเคราะห์ออกเป็น ๓ กระบวนการย่อย พบว่า ผู้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณมีความคาดหวังในภาพรวมและทุกกระบวนการย่อยในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดย ด้านที่มีระดับความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ “ด้านการเปิดรับข้อเสนอโครงการ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ “ด้านการกลั่นกรองและพิจารณาโครงการ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐

๔.๒ ช่วงระหว่างการได้รับการสนับสนุนงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ เมื่อพิจารณาในกระบวนการย่อยโดยการแบ่งวิเคราะห์ออกเป็น ๓ กระบวนการย่อย พบว่า ผู้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณมีความคาดหวังในภาพรวมและทุกกระบวนการย่อยในระดับมากที่สุดเช่นกัน กล่าวคือ โดย ด้านที่มีระดับความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ “ด้านการติดตามและประเมินผลโครงการ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ และด้านที่มีระดับความคาดหวังน้อยที่สุด ได้แก่ “ด้านการพิจารณาผลงานและเบิกจ่ายโครงการ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๔.๓ ช่วงกระบวนการสิ้นสุดการรับการสนับสนุนงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ เมื่อพิจารณาในกระบวนการย่อยโดยการแบ่งวิเคราะห์ออกเป็น ๒ กระบวนการย่อย พบว่า “ด้านการปรับแก้สัญญา” และ “ด้านการสรุปปิดโครงการ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

๕. การประเมินความต้องการของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ พบว่า ในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ เรื่องที่มีความต้องการมากที่สุด คือ “ความต้องการด้านอื่น ๆ เช่น ลดปริมาณเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงิน เพิ่มปริมาณเจ้าหน้าที่ประสานงาน ปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดประชุมออนไลน์ ฐานข้อมูลบนเว็บไซต์ หรือ เพิ่มการเชื่อมต่อข่าวสารจากหน้าเว็บไซต์ เป็นต้น” มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ และเรื่องที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ “ตู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการของกองทุนฯ” มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๐

๖. การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement; SLA) พบว่า ผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ให้ความเห็นว่า ภาพรวมการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ มีความเหมาะสม มีความถี่ ๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ขั้นตอนที่มีความเหมาะสมที่สุด คือ “ช่องทางการประกาศเปิดรับข้อเสนอทุนและประกาศผลการพิจารณาโครงการ

(ผ่านช่องทาง: เว็บไซต์ และเฟซบุ๊ก)” จำนวน ๙๙ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๐ และขั้นตอนที่มีความเหมาะสมน้อยที่สุดคือ “ระยะเวลาในการประกาศเปิดรับข้อเสนอทุน (๓๐ วัน)” จำนวน ๙๐ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๐

๗. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๐ เมื่อพิจารณารายตัวชี้วัด พบว่า ตัวชี้วัดที่ ๖ (คุณภาพการดำเนินงาน) ได้รับการประเมินอยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ ตัวชี้วัดที่ ๗ (ประสิทธิภาพการสื่อสาร) ได้รับการประเมินอยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๕ และตัวชี้วัดที่ ๘ (การปรับปรุงการทำงาน) ได้รับการประเมินอยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐

๘. ผลการสัมภาษณ์จากผู้แทนจากโครงการในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๒๔ โครงการ พบว่า ผลการสนทนากลุ่มค่อนข้างมีความสอดคล้องกับผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๘.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ภาพรวม ทุกช่วงกระบวนการจากการรับทุนจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ได้รับความพึงพอใจ ในด้านการสื่อสารข้อมูลชัดเจนครบถ้วน การใช้ภาษาเข้าใจง่าย การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่หลากหลาย และการเปิดรับข้อเสนอที่มีเนื้อหาค่อนข้างหลากหลาย สรุปประเด็นดังนี้

ด้านคุณภาพงานบริการ (Service Quality) ได้รับความพึงพอใจ ในประเด็น การให้บริการด้วยทัศนคติที่ดี มีความรักในงานบริการ ความกระตือรือร้น การเอาใจใส่ การให้คำปรึกษา และการถ่ายทอดความรู้

ด้านวิธีการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในประเด็น ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ด้านจิตสำนึกของการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ ในประเด็น ความรวดเร็ว เล็งเห็นปัญหาของผู้รับทุนเป็นสำคัญ ให้บริการอย่างมีอาชีพ และเป็นธรรม

ด้านการสื่อสาร ได้รับความพึงพอใจในประเด็น การสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจน การใช้ภาษาเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน

๘.๒ ความคาดหวังต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ภาพรวม การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ทุกช่วงกระบวนการมีความพร้อมการให้บริการในทุกด้าน อย่างไรก็ตาม มีบางประเด็นได้รับความคาดหวัง

ในประเด็น การให้ข้อเสนอแนะการคำนวณงบประมาณในการขอทุน การให้ข้อมูลส่วนเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงิน การเปิดโอกาสให้ผู้รับทุนได้รับงบประมาณไปบริหารเองโดยสมบูรณ์ และการสร้างมาตรฐานเอกสารประกอบการตรวจสอบบัญชี

๙. ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ท่านรู้สึกว่าเป็นปัญหาในการเข้ารับบริการของกองทุนฯ (Pain Point) แบ่งเป็น ๓ ช่วงกระบวนการ ได้แก่ กระบวนการก่อนการรับทุน กระบวนการระหว่างการรับทุน และกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน รายละเอียดดังนี้

๙.๑ กระบวนการก่อนการรับทุน

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบปัญหาด้านการให้ข้อมูลและให้ข้อเสนอแนะที่ไม่ครบถ้วน สืบเนื่องจากบุคลากรที่ให้ข้อมูลไม่ได้ดูแลข้อมูลด้านนั้นโดยตรง

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบปัญหาด้านคู่มือสายโทรศัพท์ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ

๙.๒ กระบวนการระหว่างการรับทุน

ด้านการใช้งานระบบ PM พบปัญหาการล็อกอินเข้าระบบ เนื่องจาก ต้องได้รับการอนุมัติจากกองทุนก่อน

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบปัญหาด้านการสื่อสารข้อมูลและให้ข้อเสนอแนะไม่ครบถ้วนในบางประเด็น เช่น ใบสำคัญรับเงิน เป็นต้น

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ในการจัดประชุม ในประเด็นปริมาณปลั๊กไฟไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

๙.๓ กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน

ผู้รับทุนฯไม่มีปัญหาด้านการใช้งานระบบ ด้านคุณภาพการให้บริการ และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะในประเด็น การเบิกจ่ายเงินงวดสุดท้าย ควรปรับเป็นลักษณะการให้ยืมเงิน เพื่อช่วยให้โครงการที่ไม่มีทุนสำรองจ่าย สามารถดำเนินโครงการได้อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้รับทุนฯมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ และมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ กล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยต่างจากความคาดหวังไม่มากนักส่วนนี้สะท้อนได้ว่ากองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์มุ่งเน้นการยกระดับการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ (Service Excellence) ทั้งในด้านการพัฒนาองค์ความรู้ การสร้างจิตสำนึกของการให้บริการ การพัฒนาสมรรถนะการให้บริการ และการปรับปรุงมาตรฐานบริการ เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการด้วยทัศนคติที่ดีและสามารถให้บริการแก่ผู้รับทุนเกิดความพึงพอใจที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับทุนฯ อย่างไรก็ตามยังคงมีบางประเด็น

ที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์สามารถพัฒนาและคงไว้ซึ่งระดับการให้บริการ เพื่อสนับสนุนผู้รับทุนฯ ให้มีความคล่องตัวและดำเนินโครงการได้อย่างราบรื่นมากยิ่งขึ้น โดยข้อเสนอแนะสำหรับกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในระยะสั้น และระยะยาวดังนี้

ข้อเสนอแนะในระยะสั้น หมายถึง ข้อเสนอแนะต่อกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ควรมีการพิจารณาและดำเนินการในช่วง ๑ - ๒ ปี ได้แก่

๑. การรักษาระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ โดยการรักษาระดับการให้บริการของบุคลากรที่มีความเป็นเลิศ ให้คงไว้อย่างต่อเนื่อง

จากผลการศึกษาที่พบว่า ผู้รับทุนฯ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ และมองว่าบุคลากรของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีความเป็นเลิศในการให้บริการทั้งในด้านองค์ความรู้ จิตสำนึกของการให้บริการ และทักษะการให้บริการ อย่างไรก็ตาม ยังพบเสียงสะท้อนจากผู้รับทุนฯ ว่า บางครั้งเจ้าหน้าที่แต่ละคนให้ข้อมูลที่ไม่ตรงกัน ดังนั้น กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ควรมีการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ โดยการจัดทำคู่มือการให้บริการ และ มีการจัดการความรู้ เพื่อให้บุคลากรสามารถประสานงาน ให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและสามารถสื่อสารข้อมูลได้อย่างชัดเจนให้กับผู้รับทุนฯ ในทิศทางเดียวกัน รวมถึง การมอบหมายให้มีบุคลากรเชี่ยวชาญปัญหาเฉพาะด้าน และมีช่องทางการติดต่อไปยังฝ่ายที่รับผิดชอบโดยตรง

๒. การพัฒนาการให้บริการในแต่ละกระบวนการ

๒.๑ การพัฒนาระบบบริหารโครงการและระบบการประชุมออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ

ผู้รับทุนฯ มีการสะท้อนให้เห็นว่า ควรมีการพัฒนาระบบบริหารโครงการและระบบการประชุมออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานระยะไกลมากขึ้น หากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ สามารถพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การดำเนินโครงการมีความราบรื่นมากยิ่งขึ้น

๒.๒ การพิจารณางบประมาณในการสนับสนุนโครงการให้มีความเหมาะสมและเพียงพอ

ผู้รับทุนฯ มีการสะท้อนว่ากองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ควรมีการพิจารณากรอบงบประมาณให้มีความสอดคล้องกับประเด็นการรับทุน บางกิจกรรมของโครงการ มีความจำเป็นต้องใช้งบประมาณมากกว่างบประมาณที่ได้รับการจัดสรร หากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ สามารถเพิ่มงบประมาณในบางกิจกรรมให้มีความเหมาะสมและเพียงพอโดยเฉพาะการผลิตสื่อจะทำให้ผู้รับทุนฯ มีความคล่องตัวในการดำเนินโครงการมากยิ่งขึ้น โดยควรมีการพัฒนาการประเมินผลแบบภาพตัดขวางในด้านของงบประมาณสำหรับโครงการในแต่ละประเภท เพื่อประกอบการพิจารณาประมาณในปีถัดไป เพื่อให้งบประมาณนั้นมีความเหมาะสม

๒.๓ การพัฒนาระบบการตรวจรับงานและการเบิกจ่ายเงินให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

ผู้รับทุนมีการสะท้อนว่า การตรวจรับงานและการเบิกจ่ายเป็นประเด็นที่สำคัญ เนื่องจากในกระบวนการตรวจรับงานใช้เวลาค่อนข้างยาวนานซึ่งกระทบต่อระยะเวลาในการเบิกจ่ายเงินประจำงวด ส่งผลให้ผู้รับทุนไม่คล่องตัวในการบริหารจัดการงบประมาณสำหรับการดำเนินการกิจกรรมในงวดงานต่อไป ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวเป็นประเด็นที่ได้รับการสะท้อนจากผู้รับทุนมาอย่างต่อเนื่อง หากเป็นไปได้ผู้รับทุนต้องการให้กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีการพิจารณาจัดประชุมกลุ่มย่อย ในการตรวจรับงานเพื่อลดระยะเวลาในการตรวจรับงานและการเบิกจ่ายเงินให้มีความรวดเร็วขึ้น

๒.๔ การพัฒนาระบบการสื่อสารภายในองค์กรสำหรับบุคลากรของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ให้ดียิ่งขึ้น

ผู้รับทุนมีการสะท้อนว่า การสื่อสารภายในองค์กรยังมีน้อย ส่งผลให้การให้ข้อมูลกับผู้รับทุนฯ บางข้อมูลที่มีความจำเพาะ เกิดความคลาดเคลื่อน ส่งผลต่อการดำเนินโครงการไม่คล่องตัว และต้องใช้ระยะเวลาในการติดต่อเพื่อตรวจสอบข้อมูลที่ต้องการ หากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ สามารถพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม การดำเนินโครงการเกิดความคล่องตัวและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๓. การยกระดับการให้บริการสู่ความเป็นเลิศผ่านกระบวนการฝึกอบรมโดยใช้ประเด็นปัญหาเป็นฐาน (Issue Based)

จากการพิจารณาประเด็นปัญหาการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับทุนฯบางราย เช่น การสื่อสารข้อมูลที่ไม่ตรงกัน หรือ ความล่าช้าในการตรวจรับงานและเบิกจ่ายเงินงวด เป็นต้น เป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อผู้รับทุนฯในการดำเนินโครงการได้อย่างต่อเนื่องและราบรื่น การยกระดับการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์สู่ความเป็นเลิศ และรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานนั้น การพัฒนาระบบการฝึกอบรมบุคลากรโดยใช้ประเด็นปัญหาเป็นฐาน (Issue Based) เพื่อให้บุคลากรเกิดการคิดแก้ไขปัญหาาร่วมกัน และพัฒนาแนวทางการยกระดับการให้บริการสู่ความเป็นเลิศร่วมกัน กล่าวได้ว่าเป็นแนวทางหนึ่งที่ช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความรู้ ทักษะ และกระบวนการคิดในการทำงานบริการที่เป็นระบบ และสามารถนำมาปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาการให้บริการได้อย่างตรงจุด อีกทั้งช่วยพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

๔. การพิจารณาอนุมัติโครงการและการพิจารณาโครงการโดยใช้ประเด็นปัญหาเป็นฐาน (Issue Based)

การพิจารณาอนุมัติโครงการเป็นลักษณะของการแบ่งตามประเภทของทุนสนับสนุน ส่งผลให้การพิจารณาอนุมัติโครงการยังไม่สามารถตอบโจทย์ในการพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ที่สามารถช่วยแก้ไขปัญหาสังคม หรือส่งผลกระทบในวงกว้างเท่าที่ควร ทั้งยังไม่มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเข้ามาร่วมให้

ข้อเสนอแนะ อาจเป็นผลให้ สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ที่ผลิตขึ้นมาอาจยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและไม่เกิดประสิทธิผลสูงสุด เพื่อยกระดับการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ซึ่งเป็นองค์กรที่ผลักดันสนับสนุนการสร้างสรรคสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ที่ส่งผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง การนำเอา ประเด็นปัญหา (Issue Based) สังคม เข้ามาเป็นหลักพื้นฐานในการพิจารณาอนุมัติงบประมาณ และเชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเข้าร่วมประเมิน เป็นผลให้การสร้างสรรค์สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์นั้นเกิดผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะในระยะยาว หมายถึง ข้อเสนอแนะต่อกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ควรมีการพิจารณาและดำเนินการในช่วง ๓ - ๕ ปี ได้แก่

๑. กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ควรพัฒนาองค์ความรู้ และฐานข้อมูล ในการจัดเก็บและนำเสนอความรู้ สื่อและผลงานเกิดขึ้นจากโครงการ

ผู้รับทุนฯมีการสะท้อนว่า ความรู้ สื่อและผลงานเกิดขึ้นจากโครงการ เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ต่อผู้ชม ผู้ฟัง และผู้ที่สนใจ ทั้งเป็นการเสริมสร้างแนวคิดสำหรับผู้ผลิตสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์สามารถศึกษาเป็นตัวอย่างและนำไปต่อยอดในการพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในอนาคต รวมถึงสามารถสืบค้นเพื่อศึกษาว่าโครงการหรือประเด็นในลักษณะใดที่เคยได้รับการสนับสนุนผ่านกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์มาแล้ว เพื่อที่จะสามารถพัฒนาข้อเสนอโครงการที่สร้างสรรค์และไม่ซ้ำกับผลงานที่ผ่านมา ดังนั้นกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ควรจัดเตรียมช่องทางในการจัดเก็บและนำเสนอความรู้ สื่อและผลงานเกิดขึ้นจากโครงการ โดยเป็นช่องทางที่เปิดกว้างให้ผู้สนใจทั้งผู้ชมและผู้ฟัง รวมถึงผู้ที่สนใจจะยื่นข้อเสนอโครงการสามารถเข้ามาศึกษาได้ง่ายและสะดวก ในปัจจุบันกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ได้มีการสร้างแพลตฟอร์มและพัฒนาอยู่อย่างต่อเนื่อง

๒. กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ควรพัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์ในการจัดเก็บความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเป็นศูนย์ปฏิบัติการทางสังคม (Social Lab)

ผู้รับทุนฯสะท้อนให้เห็นว่า การดำเนินโครงการมีเอกสาร และขั้นตอนจำนวนมาก ตั้งแต่ก่อนการรับทุน ระหว่างการดำเนินโครงการ และสิ้นสุดการรับทุน ซึ่งบางครั้งผู้รับทุนฯ ไม่เข้าใจถึงเอกสารและขั้นตอนดังกล่าว รวมถึง องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการ หากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ สามารถพัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์ ในลักษณะของ “ศูนย์ปฏิบัติการทางสังคม (Social Lab)” เพื่อเป็นพื้นที่และแหล่งการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับผู้รับทุนฯในการพบปะกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ศึกษาข้อมูลต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปดำเนินการในโครงการต่อไป อีกทั้งช่วยแบ่งเบาภาระงานของ

กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาและจัดการข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นได้ ในปัจจุบัน กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ได้มีการสร้างแพลตฟอร์มและพัฒนาอยู่อย่างต่อเนื่อง

๓. การพัฒนานิเทศการออนไลน์สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เพื่อสร้างคุณค่าสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์และขยายช่องทางการเข้าถึงสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

การจัดทำนิเทศการออนไลน์ “สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์” โดยนำเอาหลักการเปิดรับสื่อ (Media Exposure) มาปรับใช้เพื่อขยายช่องทางการเข้าถึงและสร้างคุณค่าของสื่อที่ได้รับการสนับสนุน งบประมาณที่มีปริมาณเพิ่มขึ้นทุกปีงบประมาณ การจัดทำนิเทศการนี้จะช่วยให้เกิดการนำสื่อไปใช้และเกิดผลกระทบทางสังคมในวงกว้างมากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบัน สื่อบางส่วนที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุน พัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์เมื่อจบการดำเนินโครงการแล้วไม่มีการดำเนินการหรือไม่ได้เผยแพร่ต่อ ดังนั้นการจัดทำนิเทศการนี้เป็นประโยชน์ต่อกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในการสร้างคุณค่า ให้กับสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เพื่อยังคงไว้ซึ่งประโยชน์ สามารถนำไปใช้ และเกิดผลกระทบในวงกว้างต่อไป

บทที่ ๑

บทนำ

๑. ความเป็นมาและหลักการ

กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และรณรงค์ ด้านสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เพื่อให้ประชาชน เยาวชน และครอบครัว มีทักษะในการรู้เท่าทันสื่อ เฝ้าระวังสื่อไม่ปลอดภัยและไม่สร้างสรรค์ ส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพผู้ผลิตสื่อ โดยมุ่งเน้นการขับเคลื่อน การส่งเสริมเรียนรู้และ พฤติกรรมของเด็กและเยาวชนมากยิ่งขึ้น แต่สื่อที่มีความเหมาะสมสำหรับเด็กและ เยาวชนกลับมีอยู่เป็นจำนวนน้อยและการผลิตสื่อที่มีความปลอดภัยและสร้างสรรค์ให้กับกองทุนยัง มีข้อจำกัดอยู่หลายประการ จึงทำให้สื่อที่มีคุณภาพไม่เป็นที่นิยมของผู้ผลิตและผู้ให้การสนับสนุนการผลิต สื่อ ดังนั้นจึงทำให้สื่อที่มีคุณภาพขาดเงินทุนในการผลิต เนื่องจากการเผยแพร่สื่อที่มีคุณภาพมีความจำเป็น ที่จะต้องมีแหล่งเงินทุนที่ให้การสนับสนุน เพื่อใช้ในการผลิต การพัฒนาและเผยแพร่สื่อที่มีคุณภาพจะ ส่งเสริมการเรียนรู้และพฤติกรรมที่ดีของเด็กและเยาวชน รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัวด้วย โดยส่งเสริมให้เกิดความรู้เท่าทันสื่อและแนวร่วมที่เข้มแข็งในการเฝ้าระวังสื่อไม่ปลอดภัยและไม่สร้างสรรค์ โดยการมีส่วนร่วมจากทั่วทุกระดับและภูมิภาคของประเทศ เพื่อใช้เป็นกรอบในการสนับสนุน การดำเนินงานส่งเสริมและสนับสนุนของภาคีเครือข่ายเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด ภายใต้พันธกิจ ของกองทุนฯ ที่กำหนดขึ้นโดยใช้กรอบวัตถุประสงค์ที่จะให้ทุนแก่โครงการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ การพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและ สร้างสรรค์ ตามพระราชบัญญัติกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ พ.ศ.๒๕๕๘ และเพื่อให้ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์คือ “ประชาชนเข้าถึง เข้าใจ และฉลาดใช้สื่อ อย่างปลอดภัยและสร้างสรรค์ด้วย นิเวศสื่อที่ดี”

โดยที่ตามพระราชบัญญัติกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๓๔ บัญญัติให้กองทุนมีคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินงานของกองทุน ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งขึ้น และ มาตรา ๓๕(๒)(๓) บัญญัติอำนาจหน้าที่ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของกองทุน และให้รายงานการปฏิบัติงานพร้อมทั้งข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการกองทุน ในทุกรอบปี ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ คณะกรรมการประเมินผลฯ ได้มีมติในคราวประชุมครั้งที่ ๑๐/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๔ ได้มีมติเห็นชอบกรอบ หลักเกณฑ์ และตัวชี้วัดการประเมินผลการดำเนินงานของ กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญ ในมิติที่ ๓ ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ “ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ”

เพื่อให้มีการประเมินความพึงพอใจตามกรอบ หลักเกณฑ์และตัวชี้วัดของคณะกรรมการประเมินผลฯ รวมทั้งนำผลการประเมินความพึงพอใจที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ หรือการดำเนินงานของกองทุนในการสนับสนุนทุนแก่ผู้รับทุนฯ สำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ โดยฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์จัดจ้างผู้เชี่ยวชาญภายนอกเพื่อดำเนินงานโครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในแต่ละกระบวนการ/ ขั้นตอน (Work Flow) ในการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

๒.๒ เพื่อประเมินความพึงพอใจการดำเนินงานและวิเคราะห์ศักยภาพในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในแต่ละระดับหลากหลายมิติ เช่น มิติการให้บริการ มิติการบริหารจัดการ มิติการติดตามผลและประเมินผลและหาแนวทางในการปรับปรุงของการให้บริการ

๒.๓ เพื่อให้มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ นำข้อมูล/ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจประเมินความพึงพอใจไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๓. ขอบเขตการศึกษา

การดำเนินโครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีขอบเขตของการประเมินผล ดังนี้

๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

๓.๑.๑ สำรวจประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองทุนฯ ที่ครอบคลุมมิติด้านความต้องการ ความคาดหวัง การรับรู้ ความพึงพอใจ

๓.๑.๒ สำรวจประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองทุนฯ ที่ครอบคลุมกระบวนการให้ทุนตั้งแต่เริ่มต้น จนจบกระบวนการ ตามกระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงานกองทุนฯ

๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้คือ โครงการที่ได้รับการสนับสนุนทุนจากการเปิดรับข้อเสนอโครงการในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๘๓ โครงการ และปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๑๓๒ โครงการ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๒๕ โครงการ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการสนทนากลุ่ม คือ ผู้แทนจากโครงการในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๑๒ โครงการ และรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๑๒ โครงการ รวมทั้งสิ้น ๒๔ โครงการ

๓.๓ ขอบเขตด้านกระบวนการ

๓.๓.๑ ศึกษากระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในการสนับสนุนแก่ผู้รับทุนฯ ในการพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

๓.๓.๒ สอบทานความถูกต้องของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในการสนับสนุนทุนแก่ผู้รับทุนฯ จากเอกสารและบุคคลที่รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการขั้นตอน รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องของสำนักงาน

๓.๓.๓ ทบทวนแนวคิดทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยรวมถึงระเบียบวิธีวิจัยที่เหมาะสม

๓.๓.๔ กำหนดกรอบแนวคิดและระเบียบวิธีวิจัย จำนวนตัวอย่าง รวมทั้งสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนพัฒนาในภารกิจทำให้ทุนสนับสนุนโครงการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์โครงการขอทุนในมิติต่าง ๆ ประกอบด้วยมิติการให้บริการ มิติการบริหาร มิติการติดตามประเมินผล รวมถึงมิติของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) ซึ่งเครื่องมือดังกล่าวจะต้องผ่านการทดสอบตามระเบียบวิธีวิจัยที่เหมาะสม

๓.๓.๕ ดำเนินการสำรวจ รวบรวม วิเคราะห์ ประมวลผล และประเมินผลข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในการสนับสนุนโครงการ โดยวิธีการทางสถิติและระเบียบวิธีวิจัยที่เหมาะสม รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากกระบวนการที่ได้กำหนดไว้ในระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) ซึ่งประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ตลอดจนการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ที่เหมาะสม

๓.๓.๖ จัดทำสรุปข้อมูลและรายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ และนำเสนอในรูปแบบตารางสถิติ กราฟ แผนภาพ และรูปแบบ Infographic จำแนกตามมิติการสำรวจขั้นตอน กระบวนการการให้ทุนที่แต่ฝ่ายงาน และคณะทำงานติดตามและประเมินผลโครงการหรือกิจกรรมรับผิดชอบ หรืออื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อกองทุนฯ พร้อมข้อเสนอแนะ เพื่อการแก้ปัญหาและพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในการให้บริการแก่ผู้รับทุนฯ สนับสนุนการดำเนินงานจากกองทุนฯ ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว ครอบคลุมมิติต่างๆ ตลอดกระบวนการให้บริการฯ

๓.๓.๗ นำเสนอรายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัย

และสร้างสรรค์ ต่อผู้บริหารของสำนักงานกองทุนฯ คณะกรรมการประเมินผลฯ คณะกรรมการกองทุนฯ คณะอนุกรรมการบริหารฯ ตามที่ได้รับการร้องขอ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๓.๓.๘ ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการประเมินผล และ/หรือ สำนักงานกองทุนฯ ที่เป็นประโยชน์แก่กองทุนฯ ภายใต้ข้อตกลงการจ้าง

๓.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน ๑๒๐ วัน ตั้งแต่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๕ ถึง ๑๔ กันยายน ๒๕๖๕

๔. นิยามศัพท์

๔.๑ กระบวนการให้ทุนสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ หมายถึง กระบวนการให้ทุนสนับสนุนโครงการเครือข่ายทั่วทุกระดับและภูมิภาคของประเทศของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ภายใต้การให้ทุนสนับสนุนประเภทเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Grant) การให้ทุนสนับสนุนประเภทเปิดรับทั่วไป (Open Grant) หรือ การทุนประเภทความร่วมมือ (Collaborative Grant) โดยแบ่งเป็น ๓ ขั้นตอน ดังนี้

๔.๑.๑ กระบวนการก่อนการรับทุนสนับสนุน หมายถึง การกำหนดประเด็นการให้ทุนสนับสนุนโครงการการเปิดรับข้อเสนอโครงการ และการกลั่นกรองและพิจารณาโครงการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๔.๑.๑.๑ การกำหนดประเด็นการให้ทุนสนับสนุนโครงการ หมายถึง ขั้นตอนกำหนดประเด็นการให้ทุนโครงการโดย กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับพระราชบัญญัติกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ แผนยุทธศาสตร์กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ๕ ปี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕ และสอดคล้องกับปัจจัยผลักดันทางด้านสื่อ การเมือง เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและสังคม รวมถึงปัญหาเรื้อรังทางสังคมต่างๆ สามารถสร้างผลกระทบ/การเปลี่ยนแปลงในทางบวกต่อสังคม ก่อให้เกิดงานวิจัยและนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น

๔.๑.๑.๒ การเปิดรับข้อเสนอโครงการ หมายถึง ขั้นตอนการประกาศรับข้อเสนอที่มีข้อมูลชัดเจนและครบถ้วน โดยรับข้อเสนอผ่านทางเว็บไซต์ และช่องทางอื่นๆ ที่สามารถเข้าถึงภาคีเครือข่ายและผู้สนใจ มีการจัดประชุมชี้แจงการเปิดรับโครงการแก่ภาคีเครือข่ายและผู้สนใจ จะเสนอโครงการ การกำหนดช่วงระยะเวลาการประกาศรับข้อเสนอเพียงพอต่อการจัดเตรียมข้อเสนอโครงการมีเจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ที่สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลได้อย่าง ครบถ้วนมีช่องทางการติดต่อสื่อสาร ระบบการยื่นข้อเสนอโครงการ เอกสารแนบ และระยะการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อเสนอโครงการที่มีความเหมาะสม

๔.๑.๑.๓ การกลั่นกรองและพิจารณาโครงการ หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในการพิจารณาข้อเสนอโครงการอย่างโปร่งใส และคัดเลือกโครงการที่ตอบโจทย์ยุทธศาสตร์และความต้องการของสังคม ระยะการพิจารณาข้อเสนอโครงการ ช่องทางการประกาศผล และหนังสือแจ้งผลการพิจารณาโครงการที่ประกอบด้วยเหตุผลประกอบการสนับสนุนความเหมาะสม และการเปิดให้มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน

๔.๑.๒ กระบวนการระหว่างการบริหารทุนสนับสนุน หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในการทำสัญญาโครงการ การพิจารณาผลงานและเบิกจ่ายโครงการ การพิจารณาผลงานและเบิกจ่ายโครงการ และการติดตามและประเมินผลโครงการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๔.๑.๒.๑ การทำสัญญาโครงการ หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้รับทุนฯ เพื่อสร้างความเข้าใจก่อนทำสัญญา การให้ผู้รับทุนฯ เตรียมเอกสารหลักฐาน และทำการร่างและลงนามในสัญญาโครงการ

๔.๑.๒.๒ การพิจารณาผลงานและเบิกจ่ายโครงการ หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในการเบิกจ่ายเงิน โดยมีการตรวจสอบผลงานในระบบบริหารโครงการ (PM) และให้ผู้รับทุนฯ ได้แก้ไขผลงาน (ในกรณีที่มีการแก้ไข) ทำการตรวจสอบบันทึกการใช้จ่ายเงินในโครงการและให้ผู้รับทุนฯ ได้แก้ไขเอกสารการเงิน (ในกรณีที่มีการแก้ไข) เมื่อผลงานและเอกสารการเงินถูกต้อง จะทำการเบิกจ่ายเงินงวด

๔.๑.๒.๓ การติดตามและประเมินผลโครงการ หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในการคัดเลือก/สุ่มเลือกโครงการที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อสังคมสูง หรือมีความเสี่ยงสูง และดำเนินกำกับติดตามความก้าวหน้า รวมถึงให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาโครงการ

๔.๑.๓ กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในการสรุปปิดโครงการและปรับแก้สัญญา โดยมีรายละเอียดดังนี้

๔.๑.๓.๑ การสรุปปิดโครงการ หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในการสนับสนุนผู้รับทุนฯ ให้สามารถทำงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด ในสัญญา มีการนำประเด็น ปัญหา และอุปสรรคที่พบในโครงการมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินการ จัดทำระบบการจัดการความรู้และกลไกการทำงานร่วมกันในลักษณะของภาคีเครือข่ายสื่อสร้างสรรค์ ในอนาคตภายหลังจากที่สิ้นสุดการรับทุน

๔.๑.๓.๒ การปรับแก้สัญญา หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์สำหรับบางโครงการที่พบปัญหาอุปสรรค ทำให้ไม่สามารถดำเนินโครงการตามสัญญา โดยมีการรับฟังความคิดเห็นในกรณีที่ผู้รับทุนฯ ประสบปัญหาระหว่างดำเนินโครงการ และพิจารณาอนุมัติปรับแก้สัญญาอย่างสมเหตุสมผล

๔.๒ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกของผู้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ที่มีต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ตลอดทั้งกระบวนการจนสิ้นสุดการรับทุน

๔.๓ ความคาดหวัง หมายถึง การคาดหวังว่าจะได้รับการบริการด้วยความเป็นเลิศและได้รับความช่วยเหลือตลอดทั้งกระบวนการโครงการ จากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

๔.๔ ข้อตกลงระดับการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (Service Level Agreements; SLA) หมายถึง ข้อตกลงในการให้บริการว่าจะรักษาคุณภาพการให้บริการตามที่ตกลงไว้ระหว่างผู้รับทุนสนับสนุนโครงการ และกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในการดำเนินการตลอดทั้งกระบวนการจนสิ้นสุดการรับทุน

๔.๕ จุดสร้างความเจ็บปวด (Pain Point) หมายถึง ข้อบกพร่อง ปัญหา หรืออุปสรรคที่ผู้ได้รับทุนสนับสนุนพบเจอขณะรับบริการจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ตลอดทั้งกระบวนการจนสิ้นสุดการรับทุน

๔.๖ ความต้องการ หมายถึง การได้รับข้อเสนอแนะและความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาขึ้นตลอดตั้งแต่เริ่มจนสิ้นสุดการรับทุนสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ทุกประเภทโครงการ ซึ่งความต้องการจะมีความแตกต่างกันไปตามแต่ละกลุ่มบุคคลและสถานการณ์

๔.๗ ผู้รับทุนสนับสนุน หมายถึง ภาศึ บุคคล องค์กร หรือนิติบุคคลที่ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ในการดำเนินโครงการทั้ง ๓ ประเภท ได้แก่ ทุนสนับสนุนประเภทเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Grant) ทุนสนับสนุนประเภทเปิดรับทั่วไป (Open Grant) และทุนประเภทความร่วมมือ (Collaborative Grant) ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๕. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่คาดหวัง

๕.๑ ผลผลิต

๕.๑.๑ เครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๕.๑.๒ ข้อมูลสรุปผลการสำรวจตามหลักสถิติ จำแนกตามภารกิจหลักของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

๕.๑.๓ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจฉบับสมบูรณ์และบทสรุปผู้บริหาร

๕.๒ ผลลัพธ์

๕.๒.๑ สำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ สามารถนำผลการสำรวจไปใช้

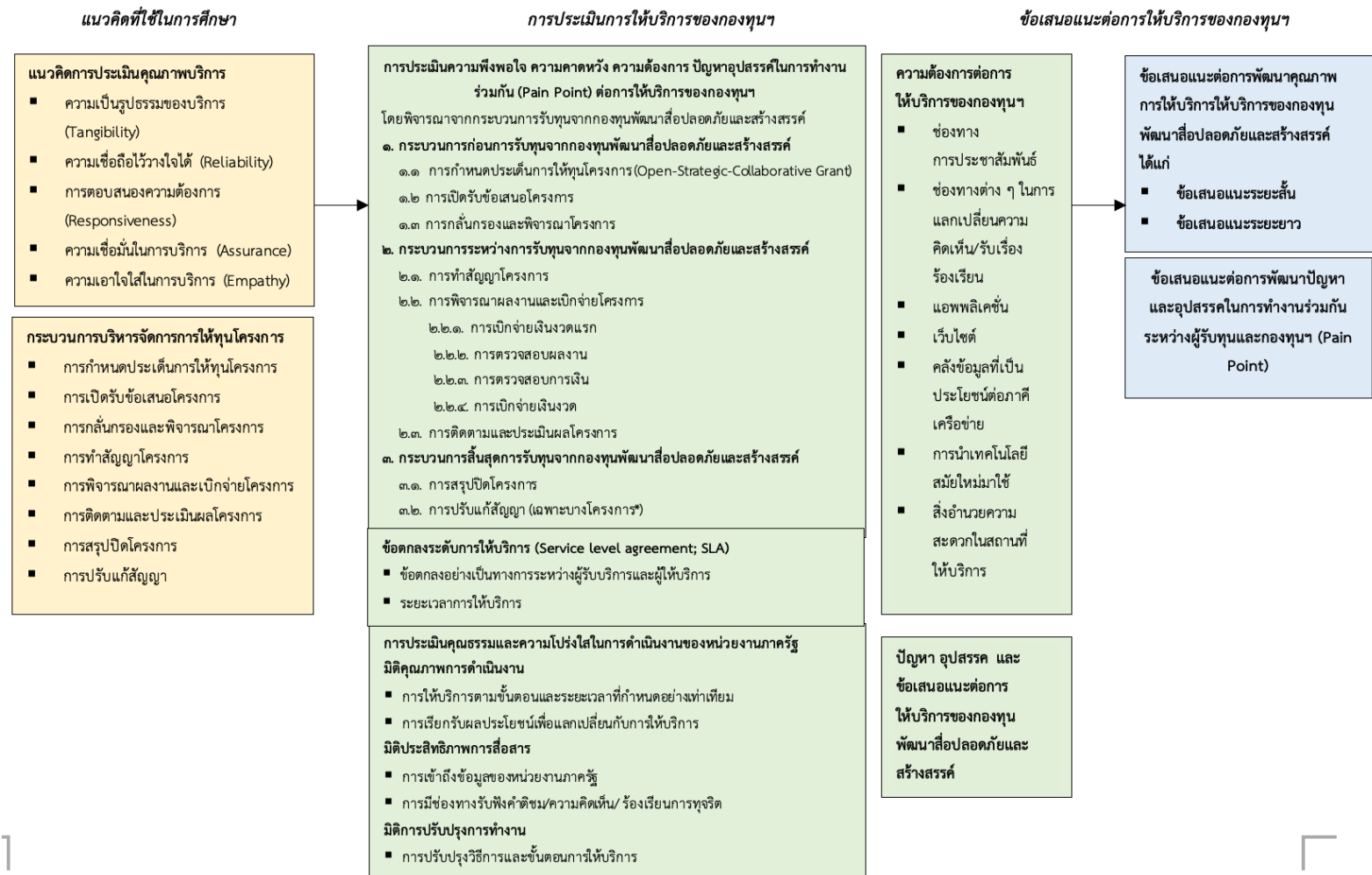
ในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ในด้านการให้บริการ การบริหารจัดการ การประเมินผลโครงการ หรือมีส่วนร่วมในภารกิจหลักของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๕.๒.๒ สำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์สามารถใช้ผลการสำรวจไปจัดทำแผนปฏิบัติการหรือแผนการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายและยุทธศาสตร์ของกองทุน

๖. กรอบแนวคิดในการประเมิน (ขอบเขตงานข้อ ๕.๔)

กรอบแนวคิดการประเมินความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์พัฒนาขึ้นโดยใช้แนวคิดการประเมินคุณภาพบริการของ Parasuraman et al. (๑๙๘๘) ระบุว่าเกณฑ์ในการวัดคุณภาพงานบริการโดยออกเป็น ๕ มิติหลัก ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ความเชื่อมั่นในการบริการ (Assurance) และความเอาใจใส่ในการบริการ (Empathy) ผสมกับกระบวนการบริหารจัดการ การให้ทุนโครงการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ได้แก่ การกำหนดประเด็นการให้ทุนโครงการ การเปิดรับข้อเสนอโครงการ การกลั่นกรองและพิจารณาโครงการ การทำสัญญาโครงการ การพิจารณาผลงานและเบิกจ่ายโครงการ การติดตามและประเมินผลโครงการ การสรุปปิดโครงการและการปรับแก้สัญญา จำแนกออกเป็น ๓ กระบวนการหลัก ประกอบด้วย กระบวนการก่อนการรับทุน กระบวนการระหว่างการรับทุน และกระบวนการสิ้นสุดการรับทุนจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ รวมถึงได้มีการประเมินความต้องการต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ การประเมินข้อตกลงระดับการให้บริการระหว่างผู้ได้รับการสนับสนุนทุนและกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ (Service Level Agreements; SLA) การประเมินปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการเข้ารับบริการจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ (Pain Point) และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ในมิติคุณภาพการดำเนินงาน มิติประสิทธิภาพการสื่อสาร และมิติการปรับปรุงการทำงาน เพื่อนำมาสรุปผลการประเมินและให้ข้อเสนอแนะ ประกอบด้วย ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ อันเป็นประโยชน์ต่อกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในการยกระดับการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



====การพัฒนาแบบเครื่องมือในการศึกษา การสำรวจความคิดเห็นและการสัมภาษณ์====การพัฒนาและให้ข้อเสนอแนะ====

ภาพ ๑.๑ กรอบแนวคิดของการศึกษา

บทที่ ๒

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

(ขอบเขตงานข้อ ๕.๑)

โครงการ “การสำรวจประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕” มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ๑) สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในแต่ละกระบวนการ/ ขั้นตอน (Work Flow) ในการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ๒) ประเมินความพึงพอใจการดำเนินงานและวิเคราะห์ศักยภาพในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในแต่ละระดับหลากหลายมิติ เช่น มิติการให้บริการ มิติการบริหารจัดการ มิติการติดตามผลและประเมินผลและหาแนวทางในการปรับปรุงของการให้บริการ และ ๓) มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ นำข้อมูล/ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจประเมินความพึงพอใจไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบแนวคิดในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง
- ๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการ
- ๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- ๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการให้บริการ
- ๒.๖ แนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
- ๒.๗ แนวคิดข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)
- ๒.๘ สำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
- ๒.๙ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ในการสนับสนุนทุนแก่ผู้รับทุนในการพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ (ขอบเขตงานข้อ ๕.๑)
- ๒.๑๐ การสอบถามความถูกต้องของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ (ขอบเขตงานข้อ ๕.๒)
- ๒.๑๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของแต่ละบุคคลต่อสิ่งที่พบเห็นหรือมีความสัมพันธ์อันเกิดจากการความต้องการหรือความคาดหวัง หรือ ความเป็นจริงหรือความคาดหวังของบุคคลนั้นซึ่งสามารถแสดงออกได้ทั้งความรู้สึกทางบวกและทางลบ ดังนั้นองค์กรที่ปฏิบัติงานในด้านของการให้บริการ จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถประสบความสำเร็จ (ปิยะ เจริญเวชรักษ์, ๒๕๕๖; ชุตินา วุฒิสิลป์ และ ประสพชัย พสุนนท์, ๒๕๕๘) พัฒนา พรหมมณี และคณะ (๒๕๖๓) กล่าวเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจ ยังเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากแรงจูงใจ ซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในที่ผลักดันให้เกิดความรู้สึก ชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ยินดี ไม่ยินดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่เกิดขึ้นจากการประมาณค่า อันเป็นการเรียนรู้ประสบการณ์จากการทำกิจกรรม เพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการตามเป้าหมายของแต่ละบุคคล

สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในเชิงประเมินค่าของการกระทำ หรือสิ่งที่ได้พบเจอของแต่ละบุคคลจากความรู้สึกภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งเกิดจากการความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการ ความคาดหวัง และ สถานการณ์จริงที่พบเจอ ซึ่งผลักดันให้บุคคลนั้น รู้สึกชอบหรือไม่ชอบ พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดังนั้นในการให้บริการ องค์กรจึงควรมีการประเมินอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๒.๑.๒ ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (๒๕๕๒) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ จากการรับบริการในแต่ละครั้ง โดยเปรียบเทียบจากผลลัพธ์และการรับรู้ขั้นตอนการทำงาน กับความคาดหวังของแต่ละบุคคล หากความคาดหวังกับผลลัพธ์เท่ากันผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีค่าสูง แต่ผลลัพธ์มีค่าต่ำกว่า ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

มริษา ไกรกู (๒๕๕๒) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นระดับความรู้สึกทางบวกของแต่ละบุคคลที่เกิดจากการได้รับบริการตามความคาดหวัง และสามารถนำเสนอบริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว

จารุวรรณ กนกทอง (๒๕๕๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการต่อเมื่อได้รับบริการที่เป็นไปตามความคาดหวังจากการได้รับบริการ ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับ การตอบสนองต่อความต้องการนั้นบรรลุจุดมุ่งหมายหรือไม่

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของการใช้บริการ นั้นเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง กับผลลัพธ์ในการเข้ารับบริการนั้น ซึ่งมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับ ความคาดหวังของผู้รับบริการในแต่ละครั้ง

หากความคาดหวังสูง และผลลัพธ์การบริการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจะอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน

๒.๑.๓ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการนั้นเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (๒๕๕๑) ได้เสนอว่า ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในแต่ละครั้งนั้น ประกอบไปด้วย ๒ องค์ประกอบหลักได้แก่

๑) การรับรู้ถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ซึ่งหากเป็นงานบริการ ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ถึงคุณภาพนั้นๆได้จากการสัมผัสบริการนั้นด้วยตนเอง ซึ่งมากหรือน้อยขึ้นกับลักษณะการบริการแต่ละประเภท มีการตอบคำถาม ช่วยเหลือ หรือการให้บริการได้อย่างตรงจุดหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

๒) การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอผลิตภัณฑ์ ซึ่งหากเป็นงานบริการ จะเป็นการอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง การแสดงออกของพฤติกรรมของผู้บริการ การแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของผู้บริการในการให้บริการแต่ละครั้ง

Prasuraman, Zeithamal and Malhotra (๑๙๘๕) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเกิดจากความคาดหวังของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ๓ ปัจจัย ได้แก่ คำพูดปากต่อปาก (Word of Mouth Communications) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) และประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) ซึ่งเมื่อผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการแล้วนั้น แสดงว่า การรับรู้ต่อคุณภาพบริการผ่านประสบการณ์ตรงมีระดับคุณภาพงานบริการตรงกับระดับความคาดหวังที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ก่อนเข้าใช้บริการ ฉะนั้นช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ที่เกิดขึ้น คือ จุดบกพร่องในการบริการ หากสามารถลดให้น้อยลงได้มากเท่าไร ความพึงพอใจจะมีระดับที่สูงมากขึ้นเท่านั้น

Millet (๑๙๕๔) เสนอว่า ปัจจัยที่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วย

๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ ความยุติธรรมในการให้บริการ

๒) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการที่กับผู้มารับบริการอย่างตรงเวลา และมีความรวดเร็วในการบริการ อาจมีการอธิบายขั้นตอนพร้อมระบุเวลาในการบริการเบื้องต้นเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการสาธารณะควรต้องมีจำนวนผู้ให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการอยู่เสมอ เพื่อให้การให้บริการสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

กล่าวได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ คือ การรับรู้ถึงการบริการผลิตภัณฑ์ และการตอบสนองของผู้ให้บริการ ผ่านการสังเกตและการสัมผัสของผู้รับบริการ ดังนั้นการปฏิบัติงานอย่าง

เสมอภาค เป็นระบบ เพียงพอ และมีความต่อเนื่อง จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

๒.๑.๔ การวัดความพึงพอใจในการได้รับบริการ

การวัดระดับความพึงพอใจ จะเป็นแนวทางสำหรับองค์กรในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่เกิดปัญหา หรือบริการที่ผู้รับบริการรู้สึกไม่พึงพอใจ ให้ได้รับการแก้ไขปัญห และพัฒนาระบบงานบริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการประเมินคุณภาพงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร ซึ่ง สรชัย พิศาลบุตร (๒๕๕๑) ได้กำหนดว่า การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถวัดได้ ๒ วิธี คือ

๑) การวัดผ่านการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการโดยตรง โดยมีการกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการมีต่อคุณภาพของงานบริการขององค์กรในครั้งนั้นๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ผู้รับบริการมีต่องานบริการ

๒) การวัดจากการกำหนดตัวชี้วัดในการให้บริการ คือ องค์กรกำหนดเกณฑ์ในการวัดความพึงพอใจขึ้นจากการเข้าใช้บริการ หรือจากมาตรฐานกลาง หรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

วิทวัส รุ่งเรืองผล (๒๕๕๒) เสนอว่า การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ควรประกอบด้วย

๑) วัดอุปสรรคในการประเมิน ต้องมีความชัดเจน

๒) ตัวชี้วัดในการประเมิน ต้องสามารถเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน

๓) เกณฑ์ในการประเมิน ควรใช้เป็น Likert Scale ด้วยการให้คะแนน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถประเมินระดับความพึงพอใจได้สอดคล้องต่อความรู้สึกที่มีต่อการให้บริการนั้นมากที่สุด และผลการวิเคราะห์สามารถแสดงระดับความพึงพอใจออกมาในรูปแบบของคะแนนเพื่อง่ายต่อการประเมินผล

๔) กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการประเมิน และมีหลักการที่ชัดเจน

มากไปกว่านั้น นกมล ร่มโพธิ์ (๒๕๕๔) ได้พัฒนาแนวทางการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้หลัก ๓R ประกอบด้วย

๑) Retain คือ การดำรงไว้ซึ่งคุณภาพการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการยังคงยึดมั่นต่อบริการและเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

๒) Repeat คือ การกระตุ้น ให้ผู้รับบริการเกิดความสนใจต่อการเข้ารับบริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยกระจายและเพิ่มเติมกลุ่มผู้เข้ารับบริการให้มีขนาดที่กว้างขึ้น

๓) Refer คือ การบอกต่อของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น และเกิดผู้รับบริการรายใหม่เข้ามาใช้บริการภายในองค์กรอยู่เสมอ

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดที่จะช่วยสร้างมาตรฐานการบริการ ให้มีบริการที่ดีและดียิ่งขึ้นไปอย่างต่อเนื่อง สามารถวัดได้หลากหลายวิธี ทั้ง จากการสำรวจสอบถามจากผู้เข้ารับบริการโดยตรง ผ่านการประเมินจากเกณฑ์ที่กำหนดโดยองค์กร ทั้งนี้ในการประเมินควรประกอบไปด้วยเกณฑ์การ

พิจารณาผ่านพฤติกรรมการใช้บริการที่ผู้รับบริการแสดงออกมา คำบอกเล่าต่อ หรือปริมาณผู้รับบริการหน้าใหม่ที่เข้ามาใช้บริการ เป็นต้น

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง

๒.๒.๑ ความหมายของความคาดหวัง

งามจิต อินทวงศ์ (๒๕๕๖) กล่าวว่า ความคาดหวังหมายถึง ความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล การกระทำ หรือเหตุการณ์ เป็นต้น ซึ่งเกิดจากการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งที่มุ่งหวังจะเกิดขึ้น ซึ่งความคาดหวังที่เกิดขึ้น เกิดจากความต้องการของแต่ละบุคคลโดยเป็นไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ณัฐภูมิ พิมพิสุทธิ์ (๒๕๕๙) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ ความคิดของผู้รับบริการ ที่มีต่อการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง โดยเริ่มต้นจากความต้องการ และคาดหวังต่อสิ่งที่จะเกิดขึ้นในสถานการณ์นั้น หรือการกระทำนั้น ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลนั้น ทั้งนี้ในแต่ละบุคคลจะมีความคาดหวังและความต้องการที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์

พรพิมล รียาย และคณะ (๒๕๕๕) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก หรือการรับรู้ต่อการคาดการณ์ ถึงสิ่งที่ปรารถนาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหรือจะได้มาในอนาคต

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเกิดจากความต้องการของผู้รับบริการในการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองในการเข้ารับบริการ ซึ่งเป็นความรู้สึกที่มีต่อการเข้ารับบริการในครั้งนั้นๆ ทั้งนี้ระดับความต้องการและความคาดหวังของแต่ละบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปตามปัจเจกบุคคลและประสบการณ์ โดยไม่มีระดับที่ตายตัว

๒.๒.๒ ความหมายของความคาดหวังของผู้รับบริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ คือ ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อความคาดหวังต่อการเข้ารับบริการในแต่ละครั้ง ซึ่งอาจมีความต้องการหลายอย่าง หรือความต้องการเพียงอย่างเดียว โดยผู้รับบริการจะเกิดความเชื่อว่าการเข้ารับบริการนั้นจะได้รับการสนองต่อความต้องการได้ภายในครั้งเดียว หรือหลายครั้งในการเข้ารับบริการ จึงจะประสบความสำเร็จตามความคาดหวังที่เกิดขึ้น ทั้งนี้อาจทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่ก็ได้ แต่มีแรงจูงใจให้กระทำตามความเชื่อว่าจะเป็นอย่างที่คาดหวังไว้ (ณรงค์ ทรวงโพธิ์, ๒๕๕๒) สอดคล้องกับ Johnson and Lyth (๑๙๙๑) กล่าวว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดจากการจินตนาการของแต่ละปัจเจกบุคคลต่อการเข้ารับบริการในแต่ละครั้ง ซึ่งแปรผันตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล และการประชาสัมพันธ์ของบริการนั้น เพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบถึงบริการที่แท้จริงนั้น การประชาสัมพันธ์เกินความจริง ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความผิดหวัง กล่าวได้ว่า การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร นั้นเป็นปัจจัยสำคัญส่งผลต่อการสร้างความคาดหวังของผู้รับบริการ

Turner (๑๙๘๒) อธิบายว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้รับอิทธิพลมาจาก ๔ ปัจจัย ดังนี้

๑) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) คือ ความต้องการของผู้รับบริการซึ่งต่างกันไปในแต่ละบุคคล ขึ้นกับลักษณะของบุคคล และสภาพแวดล้อมของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม

๒) การบอกเล่าปากต่อปาก (Word-of Mouth Communication) คือ ข้อมูลที่ผู้รับบริการได้รับรู้หรือเคยได้รับการได้ยินจากผู้รับบริการอื่นที่เคยใช้บริการแล้ว

๓) ประสบการณ์ในอดีตของผู้รับบริการ (Past Experience) คือ ประสบการณ์ของผู้รับบริการที่เคยได้รับทั้งทางตรงและทางอ้อม เพราะประสบการณ์ในอดีตเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการเกิดการจดจำและเรียนรู้โดยตรง

๔) การโฆษณาประชาสัมพันธ์มีผลต่อผู้รับบริการ (External Communication to Customer) คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์จากองค์กรผู้ให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเกิดภาพลักษณ์ที่ดี และส่งเสริมงานบริการ เป็นวิธีการที่ช่วยสร้างความคาดหวังให้กับผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป ความคาดหวังในการรับบริการ เกิดจาก ความต้องการของผู้รับบริการแต่ละครั้งต่อความสิ่งที่ต้องการได้รับการบริการ โดยจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละสถานการณ์และแต่ละบุคคล ทั้งนี้มีผลต่อความเชื่อมั่นในการเข้ารับบริการขององค์กรนั้น ๆ อีกด้วย

๒.๒.๓ ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ

งามจิต อินทวงศ์ (๒๕๕๖) ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการจะสูงหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความต้องการประสบความสำเร็จในการได้รับการบริการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ หากบุคคลได้รับการดูแลตามความต้องการจนสำเร็จแล้ว จะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการเข้ารับบริการในครั้งต่อไป ซึ่งระดับความคาดหวัง มีระดับที่แตกต่างกันออกไป ได้แก่ ๑) ความคาดหวังที่ผู้รับบริการหวังว่าจะได้รับ (Desired Service) คือ สิ่งที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความเชื่อว่ามีความเป็นไปได้ที่จะได้รับการบริการ หรือควรจะได้รับบริการ ๒) ระดับต่ำของบริการที่ผู้รับบริการยอมรับได้ (Adequate Service) คือ ระดับต่ำสุดที่ผู้รับบริการสามารถยอมรับได้ในการเข้ารับบริการในครั้งนั้นๆ ซึ่งแตกต่างกันไปโดยขึ้นอยู่กับสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ณ เวลานั้นและ ๓) ระยะห่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ (Zone of Tolerance) คือ ระยะห่างระหว่างผลลัพธ์จากการบริการที่คาดหวังกับการยอมรับผลลัพธ์ขั้นต่ำที่ผู้รับบริการยอมรับได้ นอกจากนี้ระยะห่างดังกล่าวยังเกิดความแตกต่างในการให้บริการประเภทอื่น เช่น การบริการที่ไม่แน่นอนซึ่งเกิดขึ้นจากตัวผู้รับบริการเอง หรือ จากประเภทของการบริการที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ หรือวัฒนธรรม (Zeithaml and Bitner, ๒๐๐๓)

สอดคล้องกับ สมวงศ์ พงษ์สถาพร (๒๕๕๐) อธิบายว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น ๓ ลำดับ ดังนี้

๑) ระดับบริการที่ปรารถนา คือ ความคาดหวังที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการบริการ หรือควรจะได้รับบริการ

๒) ระดับบริการที่พอรับได้ คือ ระดับต่ำสุดที่ผู้รับบริการยอมรับได้ โดยปราศจากความไม่พอใจ

๓) ระดับระยะห่างที่ยอมรับได้ คือ ระดับที่อยู่ระหว่างระดับการบริการที่ปรารถนา และระดับบริการที่พอรับได้ เรียกว่าเขตที่สามารถยอมรับได้

Parasuraman et. al. (๑๙๘๐) กำหนดระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ จำแนกได้เป็นสองระดับ ดังนี้

๑) Desired Service Level คือ ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการได้รับการบริการ

๒) Adequate Service Level คือ ระดับความคาดหวังที่ผู้รับบริการที่สามารถยอมรับได้ต่อการบริการนั้น ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

สรุปว่า ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคลต่อการเข้ารับบริการแต่ละครั้งที่มีระดับที่แตกต่างกันไป โดยเปรียบเทียบกับประสบการณ์ตรงของแต่ละบุคคลกับการเข้ารับบริการ ดังนั้นในการดำเนินงานของ สำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ควรมีการอธิบายถึงขั้นตอนการบริการ กระบวนการ ให้มีความครบถ้วนและชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้รับบริการนั้นเกิดความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน อันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ

๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ

ความต้องการ เป็นสิ่งที่มนุษย์แต่ละบุคคลสร้างขึ้น เมื่อเกิดแรงกระตุ้นจากภายในของแต่ละบุคคล หรือบางครั้งอาจเกิดการกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อม ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ซาบซึ้งต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งความต้องการของมนุษย์นั้นสามารถแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท ได้แก่

๑) ความต้องการด้านร่างกาย หรือความต้องการทางสรีระ (Physical or Physiological Needs) หรือความต้องการปฐมภูมิ (Primary Need) หรือความต้องการทางด้านชีววิทยา (Biological Needs) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานหรือขั้นต่ำสุดของมนุษย์ที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต ซึ่งความต้องการในระดับนี้หากไม่ตอบสนองจะก่อให้เกิดความตึงเครียดอยู่ตลอดเวลา และมีความกระวนกระวาย

๒) ความต้องการทางด้านจิตใจ หรือความต้องการในระดับสูง เป็นความต้องการในระดับทุติยภูมิที่เกิดขึ้นหลังจากการเติมเต็มหรือตอบสนองความต้องการในขั้นปฐมภูมิแล้ว หรืออาจเรียกว่า ความต้องการขั้นการเกิดใหม่ หมายถึง ความต้องการที่ต้องการเรียนรู้ แสวงหาประสบการณ์ ตอบสนองต่อสิ่งรอบตัว เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นแรงกระตุ้นให้กลไกของสมองทำงานอย่างต่อเนื่องไม่หยุดนิ่ง ทั้งนี้ความต้องการของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันไปตามปัจเจกบุคคล

๓) ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการทางจิตใจ โดยมุ่งเน้นในด้านความต้องการที่ดำรงชีวิตให้เป็นที่ยอมรับในสังคม เช่นความต้องการความปลอดภัย การได้รับความยกย่องนับถือ หรือความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น (งามจิต อินทวงศ์, ๒๕๕๖)

ความต้องการในการบริการเช่นเดียวกัน เป็นความต้องการที่ผู้รับบริการเกิดความคิดที่จะต้องการแก้ไขปัญหา หรือต้องการเข้าถึงข้อมูลบางอย่าง จึงตัดสินใจเข้ารับบริการ อันก่อให้เกิดความพึงพอใจทางจิตใจ จากการสร้างความคาดหวังต่อการเข้ารับบริการ เมื่อได้รับการตอบสนองปัญหาหรือบริการที่ต้องการแล้ว จะก่อให้เกิดความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น เพื่อให้การบริการนั้นตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครอบคลุม ครบถ้วน และมีความสมบูรณ์ จึงควรประกอบด้วย ปัจจัยทั้ง ๕ ดังนี้

๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการอย่างเท่าเทียมกับผู้รับบริการทุกคนอย่างยุติธรรม ไม่มีการแบ่งเกณฑ์ หรือกีดกัน

๒) การบริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็วตามกำหนดระยะเวลา หากการบริการขององค์กรนั้นมีการกำหนดระยะเวลารอคอยเพื่อเข้ารับบริการ

๓) การบริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง จำนวนพนักงานหรือช่องทางการให้ข้อมูลที่เพียงพอ และเหมาะสมต่อปริมาณของผู้ที่มาใช้บริการ รวมถึงพื้นที่พักคอยสำหรับผู้รับบริการมีความเหมาะสมไม่เล็กหรือกว้างจนเกินไป

๔) การบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยไม่ยึดถือประโยชน์ของธุรกิจเป็นหลัก

๕) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การจัดให้มีการปรับปรุงและพัฒนางานบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ซึ่งจะเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการให้อยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง (ดวงรัตน์ เรืองศิลปวิไล, ๒๕๔๒)

ต่อมาในปี ๒๕๔๙ พิมล เมฆสวัสดิ์ กล่าวว่า การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้น จำเป็นต้องประกอบไปด้วย ๗ องค์ประกอบดังนี้

๑) ผลិតภัณฑ์และบริการ คือ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่นำเสนอ ต้องมีคุณภาพ และผู้ให้บริการต้องแสดงถึงความเอาใจใส่ และความจริงใจต่อการเสริมสร้างคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

๒) ราคาค่าบริการ คือ ผู้รับบริการจะเกิดการเปรียบเทียบคุณภาพ รูปแบบการบริการ กับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป ทั้งนี้ผู้บริการควรกำหนดค่าบริการให้มีความเหมาะสมกับคุณภาพและงานบริการ

๓) สถานที่บริการ คือ ผู้บริการควรจัดหาสถานที่บริการให้มีความสะดวกเข้าถึงได้ง่าย กว้างขวาง และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

๔) การส่งเสริมแนะนำบริการ คือ ผู้บริการควรให้ข้อมูลข่าวสารเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพ ภาพลักษณ์ และการบริการผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการพิจารณาประกอบการตัดสินใจในการใช้บริการครั้งถัดไป

๕) ผู้ให้บริการ คือ ผู้ดำเนินการที่ต้องตระหนักถึงความสำคัญของตนเอง ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งต้องคำนึงการแสดงพฤติกรรมการให้บริการ เช่น การเอาใจใส่อย่างเต็มที่ และการนำเสนอบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความสนใจ ในการเข้าใช้บริการ

๖) สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ ผู้ให้บริการควรมีการปรับปรุงสถานที่ให้เกิดความสวยงาม ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเหมาะสมก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของการมาเข้าใช้บริการ

๗) กระบวนการบริการ คือ ผู้ให้บริการ ควรจัดให้กระบวนการหรือขั้นตอนในการดำเนินงาน มีความคล่องตัว และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง แม่นยำ มีคุณภาพ และใช้เวลาไม่นาน โดยการนำเอาเทคโนโลยีมาผสมผสานในการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการ

มากไปกว่านั้น นิติพล ภูตะโชติ (๒๕๕๑) เพิ่มเติมว่า การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการนั้น ควรประกอบไปด้วย องค์ประกอบ ๑๔ องค์ประกอบ ได้แก่

๑) การดูแลเอาใจใส่ (Care, Take Care) คือ การได้รับการดูแล เอาใจใส่ และบริการอย่างเต็มศักยภาพ โดยไม่ละเลยหรือทอดทิ้ง และติดตามการดำเนินงานจนสำเร็จลุล่วง เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ

๒) ความเอื้ออาทรช่วยเหลือ (Hospitality) คือ การให้บริการดุจมิตร มีความจริงใจ เอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ หากผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมากเท่าไร ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นเท่านั้น

๓) ความซาบซึ้ง (Appreciation) คือ การบริการที่ให้ความสำคัญของ การบริการ และการเห็นคุณค่าของผู้รับบริการเป็นที่หนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

๔) ความพร้อมของผู้ให้บริการ (Readiness) คือ ความพร้อมของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ผู้รับบริการตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็น ความรู้ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนความพร้อมของบุคลากรในการให้บริการ

๕) เปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็น (Open Minded) คือ การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ จากการให้ข้อเสนอแนะ หรือติชม ปัญหาการบริการที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาปรับปรุงงานบริการให้ดีขึ้นและเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

๖) ความกระตือรือร้น (Enthusiast) คือ ความตื่นตัวในการให้บริการ และความตั้งใจในการให้บริการของผู้ให้บริการ เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการได้เห็นถึงความกระตือรือร้น ความตั้งใจ และความพยายามที่จะช่วยแก้ไขปัญหา หรือสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการให้สำเร็จโดยเร็ว

๗) ความประทับใจ (Impression) คือ การสร้างความประทับใจในการบริการให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ฉะนั้นการสร้าง

ความประทับใจจึงต้องคำนึงถึง ความรู้ความสามารถของพนักงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี

๘) สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ (Initiative) คือ การปรับปรุง พัฒนา เปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อสร้างความประทับใจในการบริการ และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น

๙) ความประณีตเรื่องบริการ (Neat and Nice) เนื่องจากงานบริการนั้นเป็นงานที่มีความประณีต และต้องใช้ความสุภาพอ่อนโยนสูง ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่มีความต้องการที่หลากหลาย และตอบสนองต่อปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ และสร้างมาตรฐานงานที่มีคุณภาพ เป็นมืออาชีพ

๑๐) มีคุณค่า (Value of Service) คือ การสร้างคุณค่าของงานให้บริการจากความภาคภูมิใจของผู้รับบริการ เพราะทำให้เขาได้รับการยกย่องและยอมรับในสังคม เหมาะสมกับเกียรติยศ ศักดิ์ศรี และมีตำแหน่งหน้าที่ในสังคม

๑๑) ความปลอดภัย (Security) คือ การให้ความปลอดภัยกับผู้รับบริการ ทั้งชีวิต และทรัพย์สิน ซึ่งหากสถานบริการใดที่มีความเสี่ยง ผู้รับบริการจะหลีกเลี่ยงไม่ไปใช้บริการ และเลือกไปใช้บริการที่มีความปลอดภัยสูง ถึงแม้ว่าราคาจะสูงกว่าก็ตาม

๑๒) ความจริงใจ (Sincerity) คือ การแสดงความจริงใจให้ผู้รับบริการรับรู้ โดยไม่หวังเพียงแค่ผลประโยชน์จากการบริการ เมื่อลูกค้ามีปัญหาเกิดขึ้นจะต้องให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจที่จะช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

๑๓) การยอมรับนับถือ (Respect) คือ การยอมรับนับถือ การยกย่อง การให้เกียรติ และการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่ผู้ให้บริการต้องให้เกียรติทั้งต่อหน้า และลับหลัง

๑๔) ตอบสนองสิ่งที่ผู้รับบริการปรารถนา (Get Desire) คือ ความคาดหวังของผู้รับบริการที่จะได้รับการบริการตามความต้องการของตนเอง การรับรู้ถึงความจริงใจในการให้บริการของผู้ให้บริการ

กล่าวได้ว่า ความต้องการของมนุษย์มีอยู่อย่างไม่จำกัด ความต้องการในงานบริการเช่นเดียวกัน เนื่องจากปัญหามีเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ฉะนั้นเมื่อบุคคลนั้นสามารถแก้ไขปัญหาที่หนึ่งเรียบร้อยแล้ว ปัญหาที่สองจะตามให้แก้ไขต่อไปอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการนั้น การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นที่ยอมรับควรให้ความสำคัญ ทั้งเป็นปัจจัยกระตุ้นให้บุคคลนั้นเข้ารับบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งยังส่งผลต่อการประชาสัมพันธ์ในการบอกต่อคุณภาพงานบริการที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การเอาใจใส่ดูแล การให้คำแนะนำ ความพร้อมในการบริการ ความเหมาะสม ความรวดเร็ว ตลอดจน สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเข้ารับบริการ เป็นต้น ดังนั้นการประเมินความต้องการของผู้รับบริการจึงมีความสำคัญที่ช่วยพัฒนางานบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับบริการอยู่เสมอ ซึ่งช่วยสนับสนุนให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีอยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง

๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๒.๔.๑ ความหมายคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่ได้รับจากการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนการรับบริการกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง หากการบริการนั้นเป็นไปตามความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ และประทับใจต่อการใช้บริการนั้นๆ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, ๒๕๕๑)

บัณฑิตวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา (๒๕๖๓) ยังกล่าวว่า คุณภาพการให้บริการนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญจำเป็น ซึ่งเกิดจากการความรู้สึกของผู้รับบริการ ที่มีต่อการเข้ารับบริการในครั้งนั้น โดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังก่อนการเข้ารับบริการ ซึ่งผลสำเร็จของการมีคุณภาพการให้บริการที่ดีนั้นคือ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หากเกิดความพึงพอใจสูงสุด นั้นหมายถึง คุณภาพการให้บริการนั้นถือเป็นการประสบความสำเร็จในการให้บริการ

ฉัตรพร เสมอใจ (๒๕๔๙) เสนอว่า คุณภาพการให้บริการ คือ คุณภาพของงานบริการที่ให้บริการอย่างมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความพร้อม อุปกรณ์ที่มีความทันสมัยและมีคุณภาพ เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการเห็นถึงความพร้อมในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นส่วนที่ส่งผลทางตรงต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ต่อความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการเทียบกับประสบการณ์จริงที่สัมผัส ซึ่งคุณภาพการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้น เกิดจากความพร้อมในการให้บริการ ทักษะในการบริการ ความเอาใจใส่ดูแล ความสามารถของผู้ให้บริการ ตลอดจนความแม่นยำ และความรวดเร็วในการให้บริการ เพื่อให้การบริการนั้นสามารถสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้ดีที่สุด ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละครั้ง

๒.๔.๒ เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

ในปี ๑๙๘๘ Parasuraman et al. ได้ทำการศึกษาและมีการปรับเกณฑ์การประเมินคุณภาพของการให้บริการ จาก ๑๐ เกณฑ์ ในปี ๑๙๘๕ เหลือเพียง ๕ เกณฑ์ โดยเกณฑ์ในการวัดคุณภาพงานบริการประกอบด้วย ๕ มิติหลัก ดังนี้

๑) สิ่งที่สัมผัสได้ คือ ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ให้เห็นเมื่อผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการทั้งในด้านของ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ คือ การให้บริการนั้น มีความถูกต้อง แม่นยำ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกเชื่อใจ และสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

๓) การตอบสนองความต้องการ คือ ความพร้อม ในการบริการ และความเต็มใจของผู้ให้บริการ ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว ครบคลุม สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก และ เข้าใจง่าย

๔) การรับประกันและสร้างความมั่นใจ คือ การสร้างความมั่นใจและเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ ด้วยการแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี เพื่อสร้างความมั่นใจกับผู้รับบริการว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดเมื่อมาใช้บริการ

๕) ความเอาใจใส่ในการบริการ คือ การตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ ในด้านการดูแล นำเสนอสินค้าและบริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (๒๕๕๐) กล่าวว่า เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพงานบริการนั้น ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวังเป็นสำคัญ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการ ถือเป็นความรู้สึกที่ผู้รับบริการประเมินโดยการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง กับประสบการณ์ตรงที่ได้รับ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ความสำคัญในการประเมินเพื่อคงไว้ซึ่งมาตรฐาน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงงานบริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๔๗) กล่าวว่า คุณภาพของการให้บริการเป็นการวัดโดยผู้รับบริการ ต่อคุณภาพของงานบริการ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้รับบริการได้สัมผัส และรู้สึก จากนั้นทำการประเมินคุณภาพของการบริการในแต่ละครั้งโดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่เกิดขึ้นก่อนการเข้ารับบริการ ประกอบด้วย ๕ องค์ประกอบได้แก่

๑) สิ่งสัมผัสได้ เช่น อาคาร ธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งเครื่องแต่งกายของพนักงาน

๒) ความเชื่อมั่นและไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในด้านความรู้ ความสามารถ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

๓) ความรวดเร็วในการบริการ หมายถึง ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละครั้งของผู้ให้บริการ ต่อความต้องการของผู้รับบริการ

๔) การรับประกันและการสร้างความมั่นใจ หมายถึง การรับประกันว่า บุคลากรทุกคนมีความรู้ความสามารถพร้อมจะให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเต็มใจ

๕) การดูแลใส่ใจผู้เข้ารับบริการแต่ละคน หมายถึง การดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งใจ เต็มใจ และมุ่งเน้นการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการอย่างครบถ้วนตามความต้องการ

สรุปได้ว่า เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ ประกอบขึ้นจากการพิจารณาจากงานบริการอย่างครอบคลุมทั้ง ความรวดเร็วในการให้บริการ การตอบสนองความต้องการอย่างครบถ้วน ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ ความพร้อมในการบริการ และความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของแต่ละคน เพื่อคงไว้ซึ่งคุณภาพการบริการองค์กรจึงควรมีการประเมินอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพ และคงไว้ซึ่งมาตรฐานงานบริการ

๒.๔.๓ เกณฑ์คุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA)

เกณฑ์การประเมินโดยใช้หลักการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) เป็นการประเมินแบบองค์รวม ทั้งส่วนการประเมินกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงาน เพื่อมุ่งเน้นให้ส่วนราชการมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสร้างความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันในการปฏิบัติงานราชการ อีกทั้งเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล เกณฑ์คุณภาพ ถูกแบ่งออกเป็น ๗ หมวด และในแต่ละหมวดจะมีความเชื่อมโยงระหว่างกัน เพื่อแสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่ดีต้องมีความสอดคล้องและบูรณาการอย่างเป็นระบบ เกณฑ์คุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ ทั้ง ๗ หมวด คือ

หมวด ๑) การนำองค์การ คือ ประเมินว่าผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในเรื่อง วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม เป็นต้น

หมวด ๒) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ คือ ตรวจสอบวิธีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลัก รวมทั้งแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

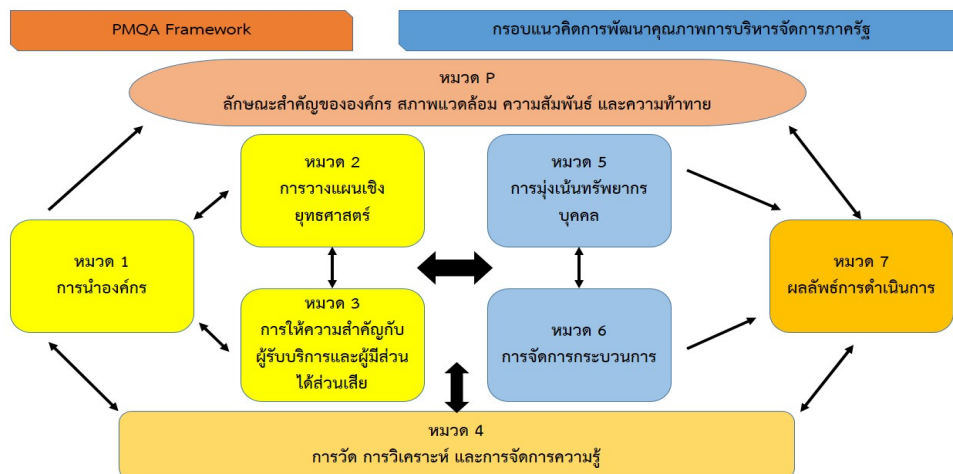
หมวด ๓) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ตรวจสอบว่าส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และค่านิยมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด ๔) การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ คือ ตรวจสอบว่าส่วนราชการมีการเลือกรวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศ และจัดการความรู้อย่างไร

หมวด ๕) การมุ่งเน้นบุคลากร คือ ตรวจสอบระบบงานและระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานในการพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพตนเองอย่างเต็มที่

หมวด ๖) การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ คือ ตรวจสอบประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดกระบวนการการให้บริการ และกระบวนการอื่น ๆ ที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้บรรลุพันธกิจของส่วนราชการ

หมวด ๗) ผลลัพธ์การดำเนินการ คือ ตรวจสอบประเมินผลการดำเนินการ และแนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่าง ๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนางองค์กร (ดังแสดงภาพ ๓)

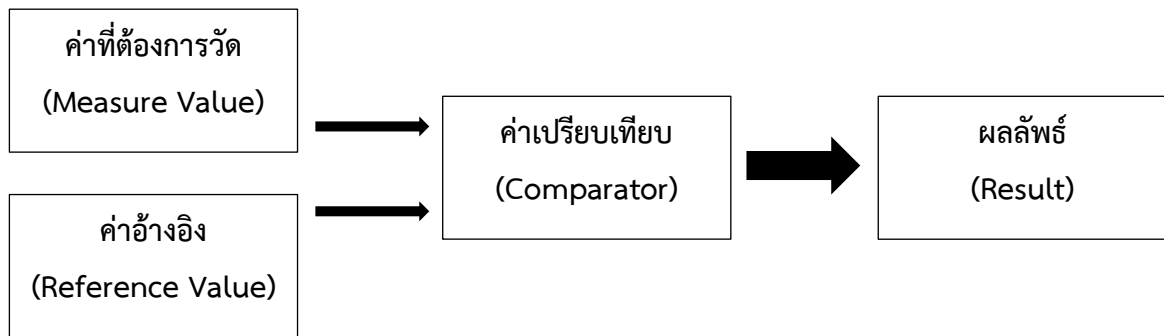


ภาพ ๒.๑ กรอบแนวคิดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๕๗)

ดังนั้น โครงการ “การประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕” จึงใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) หมวดที่ ๓ ซึ่งมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานโครงการ อันเป็นการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อความสำเร็จในระยะยาวอย่างไร รวมทั้งวิธีการในการค้นหาของสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสร้างความสัมพันธ์ และการใช้สารสนเทศของผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมเพื่อให้งานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานในด้านคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ

๒.๔.๔ มาตรฐานการประเมินคุณภาพการบริการ

Guilford (๑๙๕๔) กล่าวว่า การวัดเป็นการวัดค่าตัวเลขให้แก่วัตถุหรือเหตุการณ์โดยมีกฎที่แน่นอนเพื่อให้ได้มาซึ่งขนาดของปริมาณอันหนึ่ง เช่น ความยาวและน้ำหนัก และเกี่ยวข้องกับหน่วยวัด ซึ่งเป็นการกำหนดค่าออกมาเป็นตัวเลข เพื่อช่วยให้ข้อมูลเหล่านั้นสามารถอธิบายได้อย่างเป็นรูปธรรมในเชิงปริมาณ ส่งผลให้ผู้อ่านเกิดความเข้าใจต่อเนื้อหาเหล่านั้นได้ โดยการวัดจะต้องเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างปริมาณของค่าที่ต้องการวัด กับค่าอ้างอิงที่ถูกกำหนดไว้ ผลลัพธ์ที่ได้จากการเปรียบเทียบระหว่างค่าที่ต้องการวัด และค่าอ้างอิง (นวกัธรา หนูนา และ ทวีพล ชือสัตย์, ๒๕๕๕) ซึ่ง อัจฉรา เจริญสุข และ สิวินัย สวัสดิ์อารี (๒๕๕๖) กล่าวเพิ่มเติมว่า ในทางมาตรวัดวิทยา ผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบนั้นจะแบ่งออกเป็นสองส่วนคือ ค่าที่วัดได้พร้อมความไม่แน่นอนของค่าที่วัดได้ เช่น ความรู้สึก เจตคติ เป็นต้น และ หน่วยวัด ความสัมพันธ์ดังกล่าว



ภาพ ๒.๒ ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตัวแปร ค่าอ้างอิง และผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบ

มากไปกว่านั้น บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (๒๕๔๓) ให้ความหมายว่า การวัดเป็นกระบวนการเชิงปริมาณในการกำหนดค่าเป็นตัวเลขหรือสัญลักษณ์ที่มีความหมายแทนคุณลักษณะของสิ่งที่วัดโดยอาศัยกฎเกณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

สรุปได้ว่า การวัด เป็นการเปรียบเทียบค่าตัวแปรที่ต้องการ กับตัวแปรที่กำหนดไว้ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ออกมาในรูปแบบของตัวเลขหรือเชิงปริมาณ เพื่อให้ผู้อื่นสามารถเกิดความเข้าใจได้ง่ายและเป็นรูปธรรม

๒.๔.๕ ประเภทของการวัด

นภดล ร่มโพธิ์ (๒๕๕๒) กล่าวว่า การวัดแบ่งออกเป็น ๒ ประเภทหลักคือ

๑. การวัดทางตรง หมายถึง ผลการวัดที่ไม่ต้องมีการแปลงค่า หรือแปลความหมายแต่อย่างใด เช่น ส่วนสูง น้ำหนัก ระยะเวลา ความยาว ความเร็ว เป็นต้น

๒. การวัดทางอ้อม หมายถึง การวัดที่ไม่สามารถวัดทางตรงได้ อาจจะมีลักษณะเป็นนามธรรม โดยจะต้องวัดจากกระบวนการทางสมอง เช่น วัดความรู้ เจตคติ บุคลิกภาพ ฯลฯ

๒.๑ ด้านสติปัญญา เป็นการวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วัดเชาว์ปัญญา วัดความถนัดทางการเรียน ฯลฯ

๒.๒ ด้านความรู้สึก เป็นการวัดความสนใจ เจตคติ บุคลิกภาพ จริยธรรม ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความต้องการ ฯลฯ

๒.๓ ด้านทักษะกลไก เป็นการวัด การเคลื่อนไหว การปฏิบัติต่าง ๆ ฯลฯ

สมชาย รัตนทองคำ (๒๕๕๖) จำแนก การวัดออกเป็น ๒ ประเภทคือ

๑. การวัดสิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น ส่วนสูง ความยาว ความเร็ว เวลา ระยะเวลาการให้บริการ เป็นต้น ซึ่งการวัดแบบนี้จะสามารถแปลความหมายได้โดยตรงจากการอ่านค่าตัวเลขที่ปรากฏบนเครื่องมือวัด

๒. การวัดในสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น การวัดสติปัญญา ความถนัด ความต้องการ ความพึงพอใจ ความสนใจ เป็นต้น การวัดแบบนี้จำเป็นต้องนิยามสิ่งที่ต้องการจะวัดก่อนว่ามีลักษณะอย่างไร แล้วจึงสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมนั้น ๆ

สรุปได้ว่า การวัดแบ่งออกเป็น ๒ ประเภทคือ การวัดทางตรง เป็นการวัดที่เป็นรูปธรรม สามารถเข้าใจง่าย เช่น ความสูง ความเร็ว ความยาว เป็นต้น และการวัดทางอ้อม เป็นการวัดเชิงนามธรรม จะต้องมีการตั้งเกณฑ์ขึ้นมาเพื่อทำการเปรียบเทียบค่า เช่น การวัดทัศนคติ เจตคติ ความพึงพอใจ ความต้องการ เป็นต้น

๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการให้บริการ

การพัฒนาระบบการให้บริการเป็นการสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานต้อนรับ งานฝ่ายการตลาด เป็นต้น เพื่อให้การบริการนั้นเป็นที่น่าพึงพอใจและเกิดความประทับใจในงานบริการนั้นๆ หรือเป็นกระบวนการปฏิบัติพัฒนางานบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสุข ความสะดวก ความสบาย ความพึงพอใจอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี การช่วยเหลือเกื้อกูล ความเอื้ออาทร ความมีน้ำใจไมตรี การให้ความเป็นธรรม เสมอภาค อำนวยความสะดวกไม่เลือกปฏิบัติ (บุษยมาศ แสงเงิน, ๒๕๕๗) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย

๑. การกำหนดจุดบกพร่องที่ควรแก้ไข เช่น บุคลากรควรต้องมีการอบรมทักษะด้านให้บริการ เพื่อยกระดับการบริการที่ดี หรือการจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในด้านของปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหา การใช้เครื่องมือในการค้นหาจุดบกพร่องของปัญหาการบริการ

๒. การตั้งเป้าหมายร่วมกัน หมายถึง การพูดคุยหรือปรึกษาหารือร่วมกันในการกำหนดเป้าประสงค์การให้บริการ เช่น การวางแผนปรับปรุงการปฏิบัติงานตามจุดบกพร่อง การควบคุมการดำเนินงานตามแผนที่ตั้งไว้ อย่างจริงจัง

๓. การติดตามและประเมินผล เป็นการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอเพื่อให้คงไว้ซึ่งบริการที่มีคุณภาพ

๔. การทำให้ผู้รับบริการประทับใจ ประกอบด้วย ปัจจัยในเรื่องของความเร็วในการให้บริการ การให้บริการนอกเวลาทำการ การนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ และความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ (คณะกรรมการจัดการความรู้, ๒๕๖๒)

มากไปกว่านี้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (๒๕๕๕) กล่าวเพิ่มเติมว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ ควรดำเนินการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) ประกอบด้วย ๗ องค์ประกอบได้แก่

๑. การให้ผู้รับบริการเป็นคนที่สำคัญที่สุด เพราะเป้าหมายของงานบริการ คือผู้รับบริการ
๒. จุดสานฝันร่วมกัน คือ การกำหนดจุดมุ่งหมายเดียวกันในให้บริการ
๓. ทีมงานสัมพันธ์ หมายถึง การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกันในที่ทำงาน
๔. มุ่งมั่นสร้างกระบวนการ หมายถึง การมองปัญหาเป็นจุดบกพร่องที่สำคัญ โดยเน้นการทำงานที่มีความรัดกุม

๕. การวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง การตรวจ ประเมิน และวิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินการอยู่เสมอ เพื่อค้นหาแนวทางแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ

๖. การมีผู้นำที่ดี หมายถึง การเปลี่ยนแปลงจากการเป็นผู้นำเป็นนักบริหาร และสร้างอุดมการณ์ ในการทำงานร่วมกับพนักงาน

๗. การทำอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การพัฒนาศักยภาพการบริการอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลา การให้บริการ

สรุปได้ว่า การพัฒนาระบบการให้บริการ หมายถึง การพัฒนาองค์ประกอบโดยรวม ในการให้บริการ เพื่อให้การบริการนั้นมีคุณภาพ คุณภาพ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ ผู้นำ บุคลากร การสร้างเป้าหมายร่วมกัน ความมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง การสำรวจและวิเคราะห์ปัญหาการบริการอยู่เสมอ เป็นต้น

๒.๖ แนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment; ITA) เป็นการพัฒนากฎเกณฑ์การดูแลและพัฒนาของ สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือ สำนักงาน ป.ป.ช. ตามมติคณะรัฐมนตรี ในการประชุม วันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ มีมติเห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยให้ความร่วมมือและเข้าร่วม การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อการปรับปรุงพัฒนาด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงาน ภาครัฐ ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องมีการประเมิน ITA ประกอบด้วยนโยบาย จำนวน ๕ นโยบายได้แก่

- ๑) การสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน
- ๒) การส่งเสริมความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่
- ๓) การปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน
- ๔) การสร้างวัฒนธรรมคุณธรรมในหน่วยงาน
- ๕) การส่งเสริมคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน

เครื่องมือของหน่วยงานภาครัฐที่พัฒนาโดยคำนึงถึงการเก็บข้อมูลอย่างรอบด้านและหลากหลาย มิติ การกำหนดระเบียบวิธี การประเมินผลที่เป็นไปตามหลักการทางวิชาการเพื่อให้ผลการประเมินสามารถ สะท้อนสุขภาวะขององค์กรในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสได้อย่างแท้จริง โดยเครื่องมือนี้ช่วย ในการสำรวจและประเมินตนเองเพื่อให้ทราบถึงสถานะและปัญหาของการดำเนินงานด้านคุณธรรมและ ความโปร่งใสของหน่วยงาน/องค์กร ทั้งยังเป็นการประเมิน เพื่อให้ทราบถึงช่องว่างของความไม่เป็นธรรม และความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภาครัฐ ดังนั้นการประเมิน ITA จึงเป็นวิธีการหนึ่ง ที่เป็นการประเมินความโปร่งใสและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ผลลัพธ์ที่

ได้จากการประเมินช่วยให้องค์กรเกิดความตระหนักถึงสถานการณ์การให้บริการ และสภาพปัญหาด้านความโปร่งใสและประสิทธิภาพการให้บริการ ทั้งยังสามารถนำผลการศึกษานี้ไปช่วยในการจัดทำแนวทางหรือมาตรการ ในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา ควบคุมและป้องกันการกระทำที่ไม่โปร่งใส ไม่เป็นธรรม และไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการประเมินนี้เป็นการกำกับดูแลองค์กรให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

และในงบประมาณปี ๒๕๖๕ การประเมิน ITA ได้มีการพัฒนาขึ้นจากการประเมินเดิมในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔ โดยมีการปรับเปลี่ยนในบางประการ ได้แก่

๑) กลไกดำเนินการประเมิน โดย สำนักงาน ป.ป.ช. เป็นหน่วยงานหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล และประเมินผลหลัก โดยกำกับติดตามและให้คำแนะนำร่วมกับหน่วยงานกำกับติดตามการประเมินได้แก่ สำนักงาน ป.ป.ท. สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

๒) การปรับระยะเวลาในบางขั้นตอน โดยการเพิ่มระยะเวลาของการเปิดโอกาสให้บุคลากรภาครัฐ และประชาชนผู้รับบริการจากภาครัฐได้เข้ามามีส่วนร่วมในการสะท้อนความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการบริหารงานภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น

๓) การปรับประเด็นการประเมินในแบบวัด OIT บางข้อ ความร่วมมือระหว่างสำนักงาน ป.ป.ช. และสำนักงาน ป.ป.ท. ในการขับเคลื่อนนโยบายไม่รับของขวัญ และปรับองค์ประกอบของการตรวจประเมินในบางข้อให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

การประเมิน ITA ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ประกอบด้วย แบบวัด ๓ แบบวัด ประกอบด้วย ๑๐ ตัวชี้วัดหลัก และ ๗ ตัวชี้วัดย่อย รายละเอียดดังนี้

๑) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) เป็นแบบวัดที่เปิดโอกาสให้บุคลากรภาครัฐทุกระดับที่ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า ๑ ปี ได้มีโอกาสสะท้อนและแสดงความคิดเห็นต่อคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน ประกอบด้วย ตัวชี้วัดจำนวน ๕ ตัวได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ การใช้งบประมาณ การใช้อำนาจ การใช้ทรัพย์สินของราชการ และการแก้ไขปัญหาการทุจริต

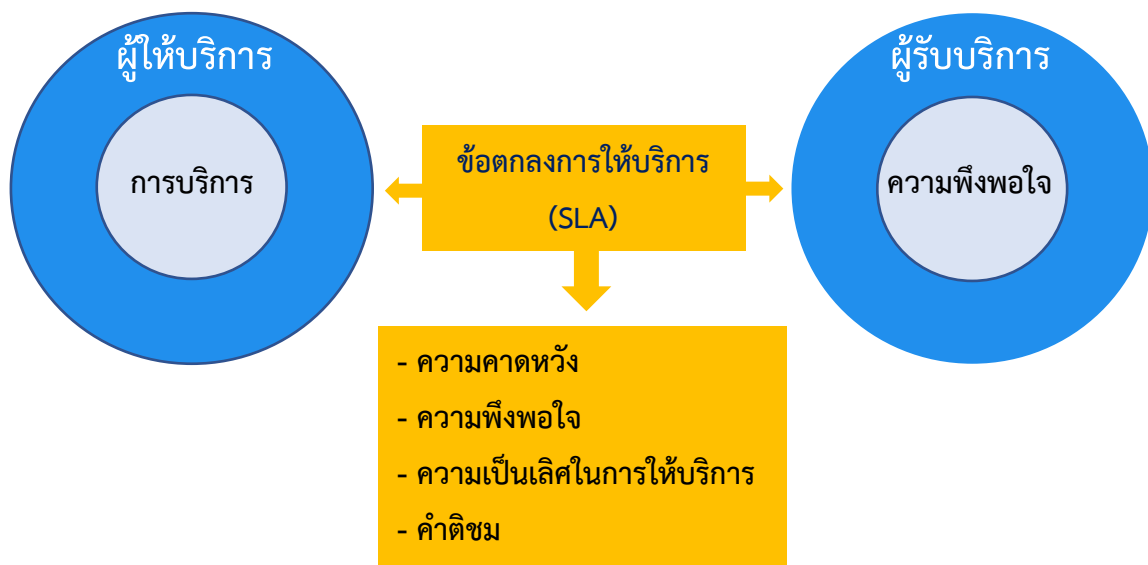
๒) แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานภาครัฐในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้มีโอกาสสะท้อนและแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๓ ตัวชี้วัด ได้แก่ คุณภาพการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการสื่อสาร และการปรับปรุงระบบการทำงาน

๓) แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) เป็นการตรวจสอบระดับการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐที่เผยแพร่ไว้ทางหน้าเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก ๒ ตัวชี้วัด และตัวชี้วัดย่อย ๗ ตัวชี้วัด ได้แก่

๑) ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อยจำนวน ๕ ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ข้อมูลพื้นฐาน การบริหารงาน การบริหารเงินงบประมาณ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล การส่งเสริมความโปร่งใส และการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ ๒) ตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต ประกอบด้วย ๒ ตัวชี้วัดย่อย คือ การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต และ มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, ๒๕๖๕)

๒.๗ แนวคิดข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) คือ ข้อตกลงหรือสัญญาการให้บริการที่เป็นทางการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งเปรียบเสมือนคำสัญญาถึงระดับคุณภาพของบริการที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ ในลักษณะลายลักษณ์อักษร และมีผลบังคับใช้ภายในระยะเวลาและเงื่อนไขที่กำหนด โดยมีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อให้ผู้รับบริการทราบถึงความคาดหวังของบริการที่จะได้รับ ๒) ใช้เป็นเป้าหมายสำหรับหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชน และ ๓) ใช้ในการติดตามและประเมินผลเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไปในอนาคต เป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและหน่วยงานนั้นมีความเป็นเลิศในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียดข้อตกลงการให้บริการสามารถสรุปได้ดังภาพ



ภาพ ๒.๓ ภาพแสดงข้อตกลงระดับการให้บริการ

(ที่มา: <http://www.thai-science-museum.com/Portals/internal-control/Manual/Training/2561/เอกสารประกอบการอบรมเชิงปฏิบัติการ-ข้อตกลงระดับการให้บริการ.pdf>)

ความสำคัญของข้อตกลงระดับการให้บริการ ประกอบด้วย

- ๑) เป็นส่วนช่วยกำหนดและควบคุมระยะเวลาสำหรับหน่วยงานที่มีบุคลากรจำนวนน้อย
- ๒) เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเฉพาะเจาะจง
- ๓) เป็นการสร้างความเข้าใจระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ในการสร้างมาตรฐานหรือระดับการบริการที่ต่ำที่สุดในการเข้ารับบริการ
- ๔) เป็นการช่วยคงมาตรฐาน ความเหมาะสมของระยะเวลาการให้บริการ และการรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
- ๕) เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการในการเข้ารับบริการแต่ละครั้งว่าจะได้รับการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

รายละเอียดของข้อตกลงระดับการให้บริการ ควรประกอบด้วย

- ๑) ขอบเขตการให้บริการ หมายถึง งานที่ให้บริการ สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ และระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ
- ๒) ข้อกำหนดการให้บริการ หมายถึง เอกสาร/หลักฐานที่ใช้เพื่อรับบริการ และค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย ที่ต้องชำระ
- ๓) ระดับการให้บริการ หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ และคุณภาพของการให้บริการ เช่น ความพึงพอใจ และความถูกต้อง เป็นต้น
- ๔) ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การระบุขั้นตอนการให้บริการตามลำดับและระบุหน่วยงานรับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน
- ๕) การรับฟังความคิดเห็นของการรับบริการ หมายถึง การระบุช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/การรับฟังความคิดเห็นในการปรับปรุงบริการ

สรุปได้ว่า ข้อตกลงระดับการให้บริการ เป็นข้อตกลงที่ถูกสร้างขึ้นโดยผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันต่อกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ตั้งแต่ต้น จนถึงสิ้นสุดกระบวนการ ซึ่งประกอบไปด้วย กระบวนการและขั้นตอนที่มีระบบ และระเบียบ มีการประเมินอยู่เสมอ เพื่อปรับปรุงและคงไว้ซึ่งมาตรฐานการบริการที่ดี

๒.๘ สำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

สำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เป็นหน่วยงานภาครัฐ ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติกองทุน พัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยมีคณะกรรมการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ที่มีนายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรี มอบหมายเป็นประธาน ทำหน้าที่ควบคุมดูแลกองทุนให้ดำเนินกิจการเป็นไปตามวัตถุประสงค์

กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์เกิดขึ้นมาโดยภาคีภาคส่วนต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคประชาสังคม ด้านเด็ก เยาวชนและครอบครัว นักวิชาการ รวมทั้งประชาชน ที่เล็งเห็นถึงสื่อในปัจจุบัน นั้น มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเรียนรู้และพฤติกรรมของเด็กและ เยาวชน ในปัจจุบันพบว่า สื่อที่เหมาะสมสำหรับเด็กและเยาวชน ยังมีปริมาณน้อย เนื่องจากการผลิตสื่อที่ปลอดภัยและสร้างสรรค์มีข้อจำกัดมากมาย อาทิ ความเป็นที่นิยมของผู้ผลิตและผู้สนับสนุนการผลิตสื่อ เป็นต้น ทำให้ขาดเงินทุนในการผลิต และการเผยแพร่สื่อที่มีคุณภาพ จึงมีความจำเป็นจะต้องมีแหล่งเงินทุนเพื่อใช้ในการผลิต การพัฒนาและการเผยแพร่สื่อที่มีคุณภาพ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และสร้างพฤติกรรมที่ดีของเด็กและเยาวชน ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีในครอบครัว ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการพัฒนาสื่อ จึงได้ร่วมกันขับเคลื่อนจนเกิดกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัย และสร้างสรรค์ โดยกองทุนฯ ได้เริ่มดำเนินงานตั้งแต่วันที่ ๒๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นต้นมา โดยช่วงแรกเป็นการจัดทำระเบียบ ข้อบังคับ และโครงสร้างการบริหารจัดการต่าง ๆ เพื่อรองรับภารกิจ ของกองทุนฯ

ทั้งนี้พระราชบัญญัติกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง ดังต่อไปนี้

๑. รณรงค์ ส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
๒. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพของผู้ผลิตสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
๓. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนโดยเฉพาะ เด็ก เยาวชนและครอบครัว มีทักษะในการรู้เท่าทัน สื่อเฝ้าระวัง สื่อที่ไม่ปลอดภัยและไม่สร้างสรรค์ และสามารถใช้อย่างเหมาะสมในการพัฒนาตนเอง ชุมชน และสังคม
๔. ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของ ประชาชนอย่างกว้างขวาง เพื่อให้เกิดการพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
๕. ส่งเสริมให้มีการศึกษาวิจัย อบรม พัฒนางค์ความรู้และการสร้างนวัตกรรม ด้านสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
๖. ส่งเสริมบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรสาธารณประโยชน์ ส่วนราชการรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงาน อื่นของรัฐที่ดำ ๑๙ เน้นกิจกรรม เกี่ยวกับสื่อให้มีการผลิตและพัฒนาสื่อปลอดภัย และสร้างสรรค์
๗. ดำเนินการและส่งเสริมให้มีสื่อปลอดภัยและ สร้างสรรค์ ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างทั่วถึง

โดยมีการกำหนดคำนิยาม “สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์” ตามมาตรา ๓ ของพระราชบัญญัติกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ พ.ศ. ๒๕๕๘ และ กำหนดคำนิยาม สื่อไม่ปลอดภัยและไม่สร้างสรรค์” ตามประกาศคณะกรรมการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เรื่องกำหนดลักษณะของสื่อที่ไม่ปลอดภัยและไม่สร้างสรรค์ พ.ศ. ๒๕๖๑ กำหนดไว้ดังนี้

“สื่อ” หมายความว่า สิ่งที่ทำให้ปรากฏด้วยตัวอักษร เครื่องหมาย ภาพหรือเสียง ไม่ว่าจะจัดทำในรูปของเอกสาร สิ่งพิมพ์ ภาพเขียน ภาพพิมพ์ภาพระบายสี รูปภาพ ภาพโฆษณา เครื่องหมาย รูปถ่าย ภาพยนตร์ วิทยุทัศน์ การแสดง ข้อมูลคอมพิวเตอร์ในระบบคอมพิวเตอร์ หรือได้จัดทำในรูปแบบอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

“สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์” หมายความว่า สื่อที่มีเนื้อหาส่งเสริมศีลธรรม จริยธรรม วัฒนธรรม และความมั่นคง ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ การเรียน ทักษะการใช้ชีวิตของประชาชนโดยเฉพาะเด็กและเยาวชน และส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัวและสังคมรวมถึงการส่งเสริมให้ประชาชน มีความสามัคคี และสามารถใช้ชีวิตในสังคมที่มีความหลากหลายได้อย่างเป็นสุข

“สื่อไม่ปลอดภัยและไม่สร้างสรรค์” หมายถึง สื่อที่มีลักษณะการถ่ายทอดเป็นไปตามข้อใดข้อหนึ่งในข้อกำหนดทั้ง ๕ ประกอบด้วย

๑) สื่อที่มีเนื้อหาขัดต่อศีลธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรมอันดีของสังคม หรือส่งผลกระทบต่อจิตใจหรือสุขภาพของประชาชน ครอบครัว ชุมชน และสังคมอย่างร้ายแรง

๒) สื่อที่มีเนื้อหาก่อให้เกิดความแตกแยก ยุ่วย และสร้างความเกลียดชังต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล จนอาจก่อให้เกิดผลกระทบร้ายแรง ไม่ว่าจะเป็นทางร่างกาย หรือจิตใจ

๓) สื่อที่มีเนื้อหาส่งเสริมการละเมิดสิทธิมนุษยชนและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

๔) สื่อที่มีเนื้อหาขัดต่อกฎหมาย

๕) สื่อที่มีเนื้อหาขัดต่อหลักจรรยาบรรณสื่อ หรือแนวปฏิบัติของวิชาชีพสื่ออื่น ๆ

สำหรับบทบาทและภารกิจของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ กล่าวคือ กองทุนฯ มีบทบาทหน้าที่ “เป็นผู้สนับสนุน” ในการสร้าง “การรู้เท่าทันสื่อ” และ “การเฝ้าระวังสื่อ” โดยมีการสนับสนุนและกระตุ้นให้เกิดสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ซึ่งสามารถจำแนกภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบของกองทุนฯ ได้ ๒ ประการ คือ

๑) สร้างนวัตกรรมสื่อแบบต่าง ๆ เพื่อหลายกรอบการผลิตเนื้อหาแบบเดิม เพิ่มเนื้อหาที่เป็นทางเลือกในการรับรู้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ได้มากขึ้น และนำเสนอข้อมูลที่จำเป็นต้องรู้ในมิติที่คนต้องการเพื่อการเล่าเรื่องที่รอบด้าน หลากหลายแง่มุม และขับเคลื่อนประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อการมีส่วนร่วมของคนในสังคมได้ พร้อมทั้งสร้างฐานความรู้ด้านต่าง ๆ ในการสนับสนุนการสร้างสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

๒) สร้าง “การมีส่วนร่วม” กองทุนฯ จะเป็นกำลังสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมทั้งภาครัฐ เอกชน ประชาชน กลุ่มองค์กรพัฒนาเอกชนโดยสร้างรูปแบบการประสานงานให้เกิดประสิทธิภาพ และยั่งยืน

โครงสร้างภายในของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ จำแนกออกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

๑) โครงสร้างบริหาร



ภาพ ๒.๔ โครงสร้างการบริหารสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

(ที่มา: <https://www.thaimediafund.or.th/our-structure/>)

โครงสร้างสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์



(ที่มา: <https://www.thaimediafund.or.th/our-structure/>)

ประชาชนเข้าถึง เข้าใจ และฉลาดใช้สื่ออย่างปลอดภัยและสร้างสรรค์ ด้วยนิเวศสื่อที่ดี

- ๑) ส่งเสริม สนับสนุน ภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนในการผลิตและพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
- ๒) ส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึง เข้าใจ และใช้ประโยชน์จากสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์อย่างทั่วถึง
- ๓) ส่งเสริมให้ประชาชนโดยเฉพาะเด็ก เยาวชน และครอบครัวมีทักษะในการรู้เท่าทันและเฝ้าระวัง

ประชาชนกลุ่มเป้าหมายทุกช่วงวัย สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ได้เพิ่มขึ้น ได้เรียนรู้ พัฒนาตนเอง และครอบครัว สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ได้เพิ่มขึ้น ได้เรียนรู้ พัฒนาตนเอง และครอบครัว พัฒนางาน และเกิดความเข้าใจสังคมที่แตกต่างหลากหลาย สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสมานฉันท์

- ๑) ส่งเสริมและพัฒนากาการผลิตและเผยแพร่สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
- ๒) ส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ในการพัฒนาสื่อและนิเวศสื่อที่ปลอดภัยและสร้างสรรค์
- ๓) ส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดกลไก และกระบวนการคัดกรอง เฝ้าระวัง รู้เท่าทันสื่อ

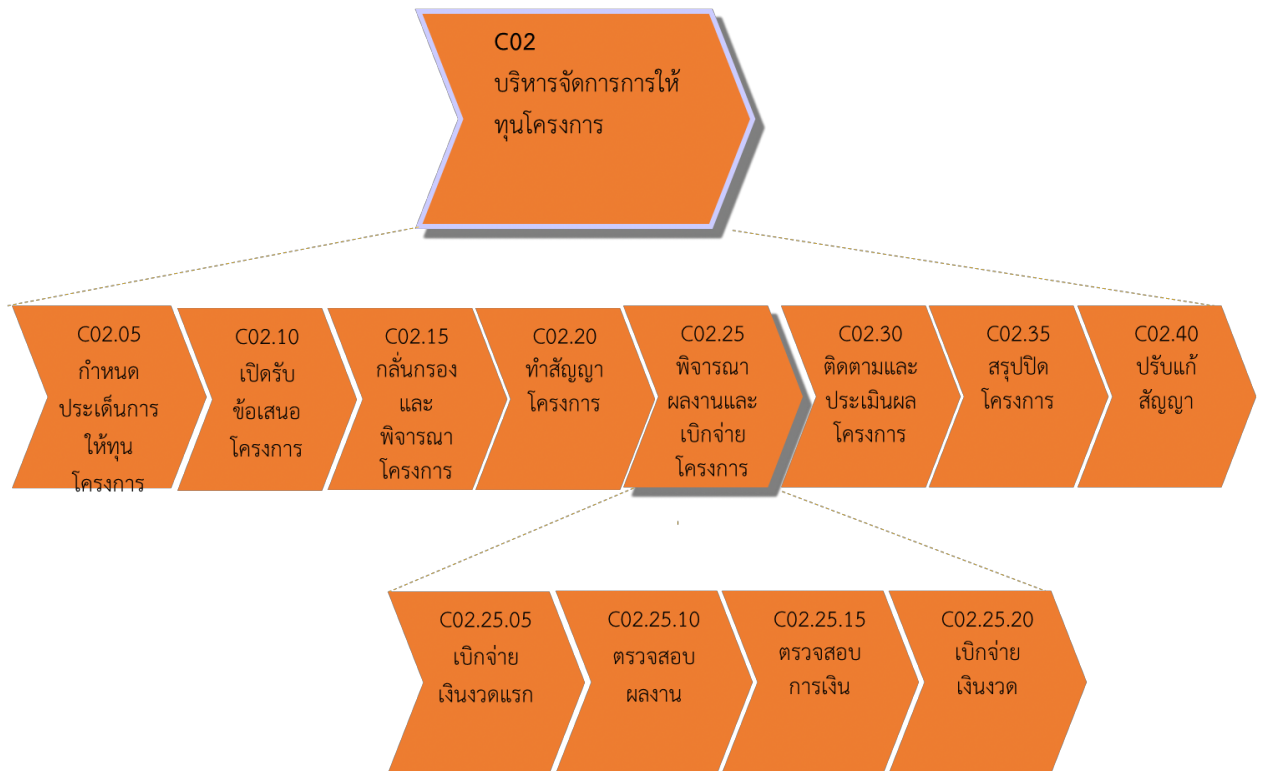
๔) ส่งเสริมและพัฒนาช่องทางเพื่อสื่อสารให้กับสังคมให้เกิดการเรียนรู้ และมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคี

ในช่วงแรกของการดำเนินงานของกองทุนฯ ระหว่างเดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๙ เป็นช่วงเวลาของการร่างระเบียบข้อบังคับและการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ เพื่อจัดทำระเบียบบริหารกองทุนฯ โดยมีรองปลัดกระทรวงวัฒนธรรมปฏิบัติหน้าที่รักษาการผู้จัดการกองทุนฯ เริ่มกระบวนการสรรหาผู้จัดการกองทุน ตั้งแต่วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๕๙ เป็นต้นมา ต่อมาคณะกรรมการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์มีมติแต่งตั้ง นายวสันต์ ภัยหลีกลี้ เป็นผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ผลการดำเนินงานสามารถสะท้อนให้เห็นภาพรวมของการทำงานในลักษณะการวางรากฐานของกองทุนฯ และประสานการทำงานร่วมกับส่วนราชการองค์กรที่ทำงานด้านเด็กและเยาวชน องค์กรสื่อ นักวิชาชีพด้านสื่อและนักวิชาการ เพื่อให้บรรลุผลตามภารกิจที่ได้กำหนดไว้

สำหรับผลการดำเนินงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒) ในการจัดสรรทุนให้กับผู้เสนอโครงการขอรับทุนเพื่อสนับสนุนการผลิตการพัฒนา และเผยแพร่สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ตามภารกิจที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของกองทุนฯ ด้วยเหตุนี้โครงการ “การสำรวจประเมินความพึงพอใจในการสนับสนุนงบประมาณกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ร่วมกับภาคีที่ร่วมการดำเนินงานเพื่อขอรับทุนสนับสนุนโครงการ ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ของทางสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์” จึงมีเป้าหมายในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในแต่ละกระบวนการ/ ขั้นตอน (Work Flow) ในมุมมองของผู้เสนอโครงการที่ขอรับทุนดังกล่าวข้างต้น ว่ามีความคิดเห็นอย่างไรในการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ อีกทั้งนำผลการศึกษามาวิเคราะห์ศักยภาพในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในแต่ละระดับหลากหลายมิติ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อไป

๒.๙ กระบวนการในการพิจารณาเพื่อให้ทุนของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ (ขอบเขตงานข้อ ๕.๑)

กระบวนการในการพิจารณาเพื่อให้ทุนสำหรับโครงการที่เสนอขอรับทุน จากสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ดังแสดงในแผนผังกระบวนการบริหารจัดการการให้ทุนโครงการ



ภาพ ๒.๖ แผนผังกระบวนการบริหารจัดการการให้ทุนโครงการ

จากแผนผังกระบวนการบริหารจัดการการให้ทุนโครงการสามารถแบ่งออกเป็น ๓ ขั้นตอนหลัก ดังนี้

๑) ก่อนการเริ่มพิจารณาเพื่อให้ทุนของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

เป็นขั้นตอนของการกำหนดประเด็น แนวทาง หรือลักษณะโครงการที่จะได้รับทุนสนับสนุนโครงการ เพื่อตั้งข้อกำหนดของแต่ละโครงการ จะต้องมีความสอดคล้องกับประเด็นที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์กำหนด กระบวนการในขั้นตอนนี้ประกอบด้วย

๑.๑) การกำหนดประเด็นการให้ทุนโครงการ (Open/Strategic Grant)

- ประเด็นการให้ทุนโครงการสอดคล้องกับพระราชบัญญัติกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ แผนยุทธศาสตร์กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ๕ ปี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕

- ประเด็นการให้ทุนโครงการสอดคล้องกับปัจจัยผลักดันทางด้านสื่อในด้านวัฒนธรรม ความหลากหลาย การรู้เท่าทัน องค์กรความรู้และนวัตกรรม ชีวิตวิถีใหม่ การเมือง เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและสังคม รวมถึงปัญหาเรื้อรังทางสังคมต่างๆ

- ประเด็นการให้ทุนโครงการมีแนวโน้มที่จะสร้างผลกระทบ/การเปลี่ยนแปลงในทางบวกต่อสังคม รวมถึงก่อให้เกิดงานวิจัยและนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

- การกำหนดประเด็นการให้ทุนโครงการมีการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น หรือพิจารณาตามประกาศกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เรื่อง มาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ พ.ศ. ๒๕๖๒

๑.๒) การเปิดรับข้อเสนอโครงการ

- การประกาศรับข้อเสนอมีข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน

- การประกาศรับข้อเสนอโครงการผ่านทางเว็บไซต์เป็นช่องทางหลัก มีความสะดวกและข้อมูลครบถ้วน

- การประกาศรับข้อเสนอโครงการผ่านทางช่องทางอื่นๆ ที่เข้าถึงภาคีเครือข่ายและผู้สนใจจะเสนอโครงการได้หลากหลาย เช่น เฟซบุ๊กของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ไลน์กลุ่มของภาคีเครือข่ายกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ทวิตเตอร์ เป็นต้น

- การจัดประชุมชี้แจง การเปิดรับโครงการแก่ภาคีเครือข่ายและผู้สนใจจะเสนอโครงการ เพื่อให้ผู้สนใจรับทุนได้เข้าใจประเด็นและวัตถุประสงค์การให้ทุน รวมถึงการแนะนำการเขียนข้อเสนอโครงการ

- ช่วงระยะเวลาการประกาศรับข้อเสนอเพียงพอต่อการจัดเตรียมข้อเสนอโครงการ

- เจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีความรู้ สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน

- ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีความสะดวกและรวดเร็ว

- ระบบการยื่นข้อเสนอโครงการผ่านเว็บไซต์บนระบบบริหารโครงการ (PM) ในการลงทะเบียนผู้เสนอโครงการ และกรอกข้อมูลโครงการ งบประมาณและแนบเอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง มีความสะดวกและคล่องตัว

- เอกสารแนบประกอบการยื่นข้อเสนอโครงการที่มีความเหมาะสม เช่น เอกสารสำคัญขององค์กร จดหมายมอบอำนาจ ประวัติการขอทุน และผลงานในอดีต เป็นต้น

- กระบวนการพิจารณาข้อเสนอโครงการ ที่ทางกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ใช้เวลาตรวจสอบแบบคำขอรับการสนับสนุนข้อมูลเอกสารและหลักฐานภายใน ๓๐ วัน นับจากวันรับแบบคำขอ มีความเหมาะสม

- เจ้าหน้าที่มีการติดต่อเพื่อแจ้งผู้ขอรับทุนให้แก้ไข ส่งเอกสาร หรือระบุข้อมูลเพิ่มเติม โดยระยะที่กำหนดให้ส่งเอกสาร/ข้อมูลภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง เป็นระยะเวลาที่เหมาะสมไม่กระชั้นชิดจนเกินไป

- การได้รับการยืนยันความครบถ้วนของโครงการผ่านระบบบริหารโครงการ (PM) มีความสะดวก

๑.๓) การกลั่นกรองและพิจารณาโครงการ (โดยมีระยะเวลา ๕๒ วันในการดำเนินการแล้วเสร็จ)

- ในกระบวนการของการพิจารณาข้อเสนอโครงการ จะต้องผ่านคณะกรรมการหลายชุด ถึงแม้จะใช้เวลานาน แต่ทำให้การพิจารณาข้อเสนอโครงการมีความโปร่งใส

- ในกระบวนการของการพิจารณาข้อเสนอโครงการซึ่งใช้เวลานาน แต่ทำให้สามารถคัดเลือกโครงการที่ตอบโจทย์ยุทธศาสตร์และความต้องการของสังคม

- ความรวดเร็วของระยะเวลาการพิจารณาข้อเสนอโครงการ

- ความโปร่งใสในการพิจารณาข้อเสนอโครงการ

- ช่องทางการประกาศผลการพิจารณาโครงการบนเว็บไซต์ของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ และ ช่องทางการประชาสัมพันธ์อื่นๆ เช่น เฟซบุ๊กของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ไลน์กลุ่มของภาคีเครือข่ายกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ทวิตเตอร์ เป็นต้น

- การได้รับหนังสือแจ้งผลการพิจารณาโครงการที่ ประกอบด้วยเหตุผลประกอบการสนับสนุน/ หรือไม่สนับสนุนโครงการ

- การเปิดให้มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากบุคคล/ หน่วยงานภายในและภายนอก ผ่านทางเว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมล ได้รับความคิดเห็น

๒) ระหว่างการให้ทุนโครงการจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

๒.๑) การทำสัญญาโครงการ (โดยมีระยะเวลา ๑๕ วันหลังจากวันที่ประกาศ)

- การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้รับทุนฯ เป็นสร้างความเข้าใจก่อนทำสัญญาได้เป็นอย่างดี

- ระยะเวลาในการปรับแก้ข้อเสนอโครงการตามข้อเสนอแนะที่ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ก่อนลงนามในสัญญาโครงการมีความเหมาะสม

- ระยะเวลาสำหรับผู้รับทุนฯ ในการเตรียมเอกสารหลักฐานเพื่อทำสัญญา ทั้งในระบบออนไลน์และเข้าทำสัญญากับเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานกองทุนฯ มีความเหมาะสม

- กระบวนการตั้งแต่การจองเวลาเข้าทำสัญญา จนถึงลงนามในสัญญาโครงการ มีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามกำหนดระยะเวลา

๒.๒) การพิจารณาผลงานและเบิกจ่ายโครงการ (โดยมีระยะเวลา ๕๒ วัน ในการดำเนินการแล้วเสร็จ)

๒.๒.๑) เบิกจ่ายเงินงวดแรก

- ระยะเวลาตั้งแต่ลงนามในสัญญาโครงการจนถึงการได้รับการเบิกจ่ายเงินงวดแรกของโครงการมีความรวดเร็ว

๒.๒.๒) ตรวจสอบผลงาน

- การบันทึกผลการดำเนินงาน ผลงานที่ได้ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในระบบบริหารโครงการ (PM) มีความสะดวก

- กรณีผลงานไม่ผ่าน / หรือผ่านอย่างมีเงื่อนไข เจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์มีการประสานงานกับผู้รับทุนฯ เพื่อแก้ไขผลงานตามข้อเสนอแนะของ คณะทำงานติดตามและประเมินผลโครงการ โดยแจ้งแนวทางการแก้ไขอย่างละเอียด

- เจ้าหน้าที่ให้เวลาเพียงพอในการแก้ไขผลงาน

๒.๒.๓) ตรวจสอบการเงิน

- การบันทึกการใช้เงินในโครงการในระบบการเงินโครงการ (Excel) โดยแยกรายละเอียดเชื่อมโยงกับ FN๙ แต่ละงวด และ FN๑๔ เพื่ออัปเดตขึ้นบนระบบบริหารโครงการ (PM) มีความสะดวก

- การอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องบัญชีและการเงิน เป็นการสร้างความเข้าใจในระบบการบริหารเงินให้มีความคล่องตัวและสนับสนุนการทำงาน ทั้งระเบียบการเบิกจ่ายเงิน เพดานการใช้งบประมาณ ระบบการเงินโครงการ (Excel) และระบบบริหารโครงการ (PM)

- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบการเงินได้ถูกต้องและรวดเร็ว

- เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขเอกสารการเงิน ที่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ได้อย่างเข้าใจง่าย ผ่านระบบบริหารโครงการ (PM)

- เจ้าหน้าที่ให้เวลาเพียงพอในการแก้ไขเอกสารการเงินที่ไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน

๒.๒.๔) เบิกจ่ายเงินงวด

- ระบบการเบิกจ่ายเงินผ่านการเตือนโดยระบบบริหารโครงการ (PM) และทางอีเมล มีความสะดวก รวดเร็ว

- ระยะเวลาในการแก้ไข กรณีที่ผลงานไม่ผ่านการพิจารณา/ผ่านแบบ
มีเงื่อนไข มีความเหมาะสม

- ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ติดขัดในการเบิกจ่ายเจ้าหน้าที่สามารถ
แก้ปัญหา หรือให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาได้อย่างมืออาชีพ

๒.๓) การติดตามและประเมินผลโครงการ (โดยมีระยะเวลา ๓๘ วัน
ในการดำเนินการแล้วเสร็จ)

- กองทุนมีการประเมินและติดตามโครงการผ่านระบบบริหารโครงการ โดย
เจ้าหน้าที่บริหารโครงการจะพิจารณารายงานความก้าวหน้า และความครบถ้วนของผลงาน ที่โครงการ
นำเสนอในแต่ละงวดผ่านทางระบบบริหารโครงการ (PM) โดยตรวจสอบความครบถ้วนของผลงานที่นำเสนอผ่าน
ระบบบริหารโครงการ (PM)

- การลงพื้นที่ในการติดตามโครงการ โดยกองทุนมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ของ
กองทุนลงพื้นที่เข้าติดตามการดำเนินงานของโครงการรวมถึงเอกสารและหลักฐานอื่นตามที่ได้รับ
การสนับสนุน

- การแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญในการประเมินโครงการ เพื่อกำกับดูแล ให้ข้อเสนอแนะ
และพัฒนาโครงการหรือกิจกรรม โดยในแต่ละงวดงานผู้รับทุนฯจะเป็นผู้นำเสนอรายงานความก้าวหน้า
โครงการหรือผลผลิตจากการดำเนินงานต่อผู้ทรงคุณวุฒิหรือคณะทำงาน

- การตรวจสอบด้านการเงิน โดยกองทุนฝ่ายอำนวยการจะจัดให้มีผู้ตรวจสอบ
บัญชีภายนอกเพื่อช่วยให้คำแนะนำในการจัดทำเอกสารหลักฐานด้านการเงินที่ถูกต้องแก่ผู้รับทุนฯ รวมถึง
ตรวจสอบและรายงานผลการใช้จ่ายเงินของผู้รับทุนฯให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

ทั้งนี้ หากมีกรณีที่ผลจากการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล มีรายงานที่ระบุ
ให้เห็นถึงความล้มเหลวของโครงการ กองทุนมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ และผู้รับทุนฯอาจถือว่ากระทำผิด
ตามสัญญานี้

๓) สิ้นสุดการให้ทุนโครงการจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

๓.๑) การสรุปปิดโครงการ (โดยมีระยะเวลา ๓ วันในการดำเนินการแล้วเสร็จ)

- เจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีการสนับสนุนผู้รับทุนฯ
ให้สามารถทำงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนดในสัญญา

- ประเด็น/ปัญหา/อุปสรรคที่พบในโครงการฯ ผลการบรรลุตัวชี้วัด แนวทาง
ในการต่อยอด/ขยายผลโครงการที่ถูกบันทึกลงในระบบบริหารโครงการ (PM) ถูกนำมาใช้ในการพัฒนา
การดำเนินการ

- กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีระบบการจัดการความรู้ระหว่าง
กองทุนและผู้รับทุนฯ เพื่อใช้ในการพัฒนาการดำเนินการในอนาคต

- โดยภาพรวมแล้ว ระบบบริหารโครงการ (PM) เป็นระบบที่สนับสนุนการดำเนินโครงการของผู้รับทุนฯ สิ้นสุดการรับทุน

- กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีกลไก และระบบการทำงานร่วมกันในลักษณะของภาคีเครือข่ายสื่อสร้างสรรค์ในอนาคตภายหลังจากที่สิ้นสุดการรับทุน

๓.๒) การปรับแก้สัญญา (เฉพาะบางโครงการ*)

- กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีการรับฟังความคิดเห็นในกรณีที่ผู้รับทุนฯ ประสบปัญหาระหว่างดำเนินโครงการ หรือต้องการปรับเปลี่ยนรายละเอียดในโครงการ

- กระบวนการพิจารณาอนุมัติปรับแก้สัญญา มีความสมเหตุสมผลและรวดเร็ว

๒.๑๐ การสอบถามความถูกต้องของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ (ขอบเขตงานข้อ ๕.๒)

ที่ปรึกษาได้มีการศึกษาเอกสาร และสอบถามบุคคลที่รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการขั้นตอน โดยนำมาพัฒนาเป็น (ร่าง) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ในการสนับสนุนทุนแก่ผู้รับทุนฯ จากนั้นมีการประชุมกับผู้ที่เกี่ยวข้องของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ในวันที่ ๓๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อสอบถามความถูกต้องของ (ร่าง) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในการสนับสนุนทุนแก่ผู้รับทุนฯ เพื่อพัฒนาเป็นกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในการสนับสนุนทุนแก่ผู้รับทุนฯ

๒.๑๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรศศิพัชร ศิริวรรณพร (๒๕๕๙) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศูนย์การค้าชุมชน กรณีศึกษา: โครงการเดอะแจส งามอินทรา, เดอะแจส วังหิน และแจส เออเบิร์น ศรีนครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าใช้บริการศูนย์การค้าชุมชนเดอะแจส สามแห่ง คือ โครงการเดอะแจส งามอินทรา, เดอะแจส วังหิน และแจส เออเบิร์น ศรีนครินทร์ ด้วยวิธีการสนทนากลุ่มกับผู้ประกอบการ และทำแบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ ชุด ผลการศึกษาพบว่า เดอะแจสทั้งสามแห่งมีแนวคิดในการพัฒนาและวางกลยุทธ์ทางการตลาดที่คล้ายคลึงกัน ขึ้นอยู่กับทำเล กลุ่มลูกค้าในชุมชน และคู่แข่งการค้าในพื้นที่ กลุ่มผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีอายุในช่วง ๑๘-๒๔ ปี มีถิ่นอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของศูนย์การค้าฯ ค่าใช้จ่ายโดยประมาณต่อครั้ง ๕๐๐-๑,๕๐๐ บาทต่อคน วัตถุประสงค์ที่เข้ามาใช้บริการ ได้แก่ ซื้อสินค้าและบริการ พบปะสังสรรค์ และรับประทานอาหาร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการศูนย์การค้าฯ ในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ที่ตั้ง และการส่งเสริมการขาย อยู่ในระดับมากที่สุด อีกทั้ง

พบว่า เพศและอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการในทุกด้าน แต่กลุ่มอาชีพและรายได้ มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านราคา และด้านผลิตภัณฑ์

น้ำลิน เทียมแก้ว (๒๕๖๑) ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๐ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการและศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีคุณภาพการให้บริการ ๕ ด้าน ของสำนักงานวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการสำนักงานวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามจำนวน ๔๕๐ คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๖ ปัญหาที่พบได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร ของบุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ช่อดาว เมืองพรหม (๒๕๖๒) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธนบุรี จำนวน ๔๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ แบบสอบถาม และใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยสูง รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

ศักดิ์ระวี วรรณนะปริญญา และคณะ (๒๕๖๐) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชน ณ จุดบริการ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มาเข้าใช้บริการ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ จำนวน ๔๐๐ คน โดยใช้แบบสอบถาม พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีรัยสำคัญทางสถิติคือด้านการให้ความมั่นใจและไว้วางใจ และด้านความน่าเชื่อถือของการบริการตามลำดับ

พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน (๒๕๖๓) ศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่ และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการศึกษา

(ขอบเขตงานข้อ ๕.๔)

โครงการ “การสำรวจประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕” มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ๑) สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในแต่ละกระบวนการ/ ขั้นตอน (Work Flow) ในการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ๒) ประเมินความพึงพอใจการดำเนินงานและวิเคราะห์ศักยภาพในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในแต่ละระดับหลากหลายมิติ เช่น มิติการให้บริการ มิติการบริหารจัดการ มิติการติดตามผลและประเมินผลและหาแนวทางในการปรับปรุงของการให้บริการ และ ๓) มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ นำข้อมูล/ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจประเมินความพึงพอใจไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการศึกษาทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) กับกลุ่มผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๒๔๙ โครงการ จำแนกเป็น การวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน ๒๒๕ โครงการ และการวิจัยเชิงคุณภาพจำนวน ๒๔ โครงการ รายละเอียดดังนี้

๓.๑ การศึกษาเชิงปริมาณ

๓.๑ การวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยจะศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในการกิจการให้ทุนสนับสนุนโครงการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์โครงการขอทุนในมิติต่างๆ ประกอบด้วยมิติการให้บริการ มิติการบริหาร มิติการติดตามประเมินผล รวมถึงมิติของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) โดยเครื่องมือที่ใช้การศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) มีรายละเอียดการวิจัยเชิงปริมาณดังนี้

๓.๑.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทุนจาก การเปิดรับข้อเสนอโครงการในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๙๓ โครงการ และ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๓๒ โครงการ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๒๕ โครงการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จำแนกตามมิติการประเมินผล ดังนี้

- การศึกษาความพึงพอใจ ศึกษา กับ ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทุนจาก การเปิดรับข้อเสนอโครงการในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๖๙ โครงการ และ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๘ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๑๗๗ โครงการ
- การศึกษาความคาดหวังและความต้องการ ศึกษา กับ ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทุนจาก การเปิดรับข้อเสนอโครงการในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๘ โครงการ
- การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทุนจากการเปิดรับข้อเสนอโครงการในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๘ โครงการ
- การศึกษาปัญหาและอุปสรรค (Pain Point) การดำเนินการร่วมกันระหว่าง ผู้รับทุนฯ และกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ศึกษา กับ ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทุนจากการเปิดรับข้อเสนอโครงการในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๖๙ โครงการ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๘ โดยรวมทั้งสิ้น ๑๗๗ โครงการ
- การศึกษาการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) โดยใช้ เครื่องมือตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ศึกษา กับ ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทุนจากการเปิดรับข้อเสนอโครงการในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๘ โครงการ

๓.๑.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย ๑) แบบสอบถามความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ๒) แบบประเมินการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ๓) แบบสอบถามความต้องการ ต่อการให้บริการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ๔) แบบประเมินปัญหาและอุปสรรค (Pain Point) ในการดำเนินการร่วมกันระหว่าง ผู้รับทุนฯ และกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ และ ๕)แบบสอบถามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) โดยใช้เครื่องมือตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ดังนี้

๑) แบบสอบถามความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ และดำเนินโครงการแล้วเสร็จ แบ่งออกเป็น ๖ ตอนดังนี้

ตอนที่ ๑ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ตอนที่ ๔ การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

ตอนที่ ๕ ความต้องการต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ตอนที่ ๖ ปัญหาและอุปสรรค ที่ทำให้ท่านรู้สึกว่าเป็นปัญหาในการเข้ารับบริการของกองทุนฯ (Pain Point) และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินความคิดเห็น ๓ เรื่อง คือ ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ความคาดหวังต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ และความต้องการต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ โดยวัดความคิดเห็นตามแบบของ Likert Scale โดย Likert (๑๙๖๗) ได้แบ่งออกเป็น ๕ ระดับความคิดเห็นดังนี้

ระดับคะแนน	คำตอบ
ระดับคะแนน ๑	หมายถึง น้อยที่สุด
ระดับคะแนน ๒	หมายถึง น้อย
ระดับคะแนน ๓	หมายถึง ปานกลาง
ระดับคะแนน ๔	หมายถึง มาก
ระดับคะแนน ๕	หมายถึง มากที่สุด

สำหรับเกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ย ใช้วิธีของ Best and Kahn (๑๙๙๓) แบบจำแนกแต่ละช่วงย่อยต่างกัน แบ่งระดับคะแนนเป็น ๕ ระดับ โดยใช้หลักเกณฑ์ในการพิจารณาตามความกว้างของอันตรภาคชั้น จากการคำนวณผลสมการทางคณิตศาสตร์ คือ

$$\text{ช่วงชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}}$$

$$\begin{aligned}\text{ช่วงชั้น} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวได้นำมาสู่การแปลความหมายดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	การแปลค่าความหมาย
๔.๒๑ - ๕.๐๐	มีระดับความพึงพอใจ/ ความคาดหวัง/ ความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	มีระดับความพึงพอใจ/ ความคาดหวัง/ ความต้องการอยู่ในระดับมาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	มีระดับความพึงพอใจ/ ความคาดหวัง/ ความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	มีระดับความพึงพอใจ/ ความคาดหวัง/ ความต้องการอยู่ในระดับน้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	มีระดับความพึงพอใจ/ ความคาดหวัง/ ความต้องการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

๒) แบบสอบถามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) โดยใช้เครื่องมือตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) แบ่งออกเป็น ๔ ระดับความคิดเห็นดังนี้

ระดับคะแนน	คำตอบ
ระดับคะแนน ๑	หมายถึง น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย
ระดับคะแนน ๒	หมายถึง น้อย
ระดับคะแนน ๓	หมายถึง มาก
ระดับคะแนน ๔	หมายถึง มากที่สุด

สำหรับเกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ย ใช้วิธีของ Best and Kahn (๑๙๙๓) แบบจำแนกแต่ละช่วงย่อยต่างกัน แบ่งระดับคะแนนเป็น ๕ ระดับ โดยใช้หลักเกณฑ์ในการพิจารณาตามความกว้างของอันตรภาคชั้น จากการคำนวณผลสมการทางคณิตศาสตร์ คือ

$$\text{ช่วงชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}}$$

$$\begin{aligned}\text{ช่วงชั้น} &= \frac{๔ - ๑}{๔} \\ &= ๐.๗๕\end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวได้นำมาสู่การแปลความหมายดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	การแปลค่าความหมาย
๓.๒๖ – ๔.๐๐	มีระดับการรับรู้มากที่สุด
๒.๕๑ – ๓.๒๕	มีระดับการรับรู้มาก
๑.๗๖ – ๒.๕๐	มีระดับการรับรู้น้อย
๑.๐๐ – ๑.๗๕	มีระดับการรับรู้ที่น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย

๓.๑.๓ ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

๑) ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะศึกษา แล้วรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แนวคิดคุณภาพการให้บริการ แนวคิดความพึงพอใจ แนวคิดความคาดหวัง และบทบาทหน้าที่ของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

๒) นำผลการศึกษาที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมาวิเคราะห์ และสรุป เพื่อสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการศึกษา เพื่อให้แบบสอบถามนั้นมีเนื้อหาและขอบเขตที่ครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการศึกษา

๓) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปสอบถามผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของเนื้อหา จากนั้นปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

๓.๑.๔ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

๑) การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Validity)

คณะผู้วิจัยได้สร้างแนวคำถามการสนทนากลุ่ม จากการรวบรวม ทฤษฎี แนวความคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน ๓ ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และความตรงเชิงภาษา (Verbal Validity) ได้มีการดำเนินการหาค่า IOC (Index of Consistency) ซึ่งแต่ละข้อคำถามจะต้องมีค่าตั้งแต่ ๐.๕ ขึ้นไป จึงถือว่าผ่านตามเกณฑ์ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อแบบสอบถามได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำดังกล่าว

แล้วจึงนำแบบทดสอบนั้นไปวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability) ซึ่งผลการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา พบว่า แบบสอบถามความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีดัชนีความตรงของเนื้อหาเท่ากับ ๐.๖๖ - ๑.๐๐ แบบประเมินการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) มีดัชนีความตรงของเนื้อหาเท่ากับ ๐.๖๖ - ๑.๐๐ แบบประเมินปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ท่านรู้สึกว่าเป็นปัญหาในการเข้ารับบริการของกองทุนฯ (Pain Point) และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีดัชนีความตรงของเนื้อหาเท่ากับ ๑.๐๐ แบบสอบถามความต้องการในการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์มีดัชนีความตรงของเนื้อหาเท่ากับ ๐.๖๖ - ๑.๐๐ และแบบสอบถามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) โดยใช้เครื่องมือตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) สร้างสรรค์ มีดัชนีความตรงของเนื้อหาเท่ากับ ๐.๖๖ - ๑.๐๐ (รายละเอียดดัง ภาคผนวก ข)

๒) ตรวจสอบหาความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบให้เกิดความเข้าใจและปรับปรุงแก้ไข หลังจากนั้นจึงนำไปหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยคณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคคลที่เคยได้รับทุนการสนับสนุนประเภทต่างๆ ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน ๓๐ คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอนบราค (Cronbach' Alpha Coefficient) โดยถือเกณฑ์การทดสอบความเชื่อมั่นที่ค่า Alpha มีค่าตั้งแต่ ๐.๗ ขึ้นไป และมีค่าความเที่ยงอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานทุกชุด ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นพบว่า แบบสอบถามความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งชุดเท่ากับ ๐.๙๔ แบบประเมินการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) มีค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งชุดเท่ากับ ๐.๙๕ แบบสอบถามความต้องการในการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์มีค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งชุดเท่ากับ ๐.๙๑ และแบบสอบถามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) โดยใช้เครื่องมือตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) สร้างสรรค์ มีค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งชุดเท่ากับ ๐.๘๓

๓.๑.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติในเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับการแจกแจงความถี่ (Frequency Distributions) และร้อยละ (Percentage)

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์ “ข้อความปลายเปิด” จากคำตอบที่ได้รับจากแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีสถิติเปรียบเทียบกับ การทดสอบค่าที (Independent Samples t-test) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ในการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓.๒ การวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการนำเสนอ แนวทางการพัฒนาและการปรับปรุงในการดำเนินงาน โดยใช้การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำความคิดเห็นที่ได้รับจากการสนทนากลุ่มมาสรุปปัญหาอุปสรรค ในการดำเนินงาน ปัจจัยการส่งเสริมความสำเร็จ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ และนำเสนอเป็นแนวทาง การพัฒนาและการปรับปรุงเพื่อยกระดับการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ สู่ความเป็นเลิศในด้านงานบริการ

๓.๒.๑ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก แบ่งออกเป็น ๒ กลุ่มประกอบด้วย

๑) ผู้แทนโครงการที่ได้รับทุนและดำเนินโครงการแล้วเสร็จหรือผู้แทนโครงการ ที่กำลังอยู่ระหว่างการยื่นพิจารณาการส่งงวดงานครั้งสุดท้าย จำนวน ๑๒ โครงการ คัดเลือกโดยใช้วิธีการ คัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) จากผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนา สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๒) ผู้แทนโครงการที่ได้รับทุนสนับสนุนประจำปี ๒๕๖๕ จำนวน ๑๒ โครงการ คัดเลือกโดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) จาก ผู้รับการสนับสนุนงบประมาณ จากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกจำแนกออกเป็น ๒ หลักเกณฑ์ ดังนี้

๑) ประเภทของโครงการที่ได้รับการสนับสนุนทุน ประกอบด้วย

- ๑.๑) โครงการประเภทพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์สำหรับเด็ก
- ๑.๒) โครงการประเภทพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์สำหรับ

ประชาชนทั่วไป

๑.๓) โครงการประเภทยุติและขับเคลื่อนสังคม

๑.๔) โครงการประเภทรู้เท่าทันและเฝ้าระวัง

๒) ขนาดของงบประมาณที่ได้รับการอนุมัติ จำแนกออกเป็น ๓ ช่วงงบประมาณ

ดังนี้

๒.๑) งบประมาณมากที่สุด คือ งบประมาณ ๔,๐๐๐,๐๐๑ บาท ขึ้นไป

๒.๒) งบประมาณปานกลาง คือ งบประมาณระหว่าง ๕๐๐,๐๐๑ - ๔,๐๐๐,๐๐๐ บาท

๒.๓) งบประมาณน้อยที่สุด คือ งบประมาณน้อยกว่า ๕๐๐,๐๐๐ บาท
ทั้งนี้ในแต่ละปีงบประมาณ แบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลตามประเภทของโครงการที่ได้รับการสนับสนุนทุน ประกอบด้วย ๑) โครงการประเภทพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์สำหรับเด็ก ๒) โครงการประเภทพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์สำหรับประชาชนทั่วไป ๓) โครงการประเภทวิจัยและขับเคลื่อนสังคม และ ๔) โครงการประเภทรู้เท่าทันและเฝ้าระวัง จำนวนประเภทละ ๓ โครงการ (รายละเอียดดังตาราง ๓.๑) และคัดเลือกตามขนาดของงบประมาณที่ได้รับการอนุมัติ คือ งบประมาณมากที่สุด ปานกลาง และน้อยที่สุด เพื่อเป็นการแสดงข้อมูลเชิงลึก ในด้านของปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการเข้ารับบริการแต่ละขั้นตอนของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน/การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ดังตาราง ๓.๑

ตาราง ๓.๑ หลักเกณฑ์ในการคัดเลือก

หลักเกณฑ์การคัดเลือก	ผู้ได้รับทุน ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๔	ผู้ได้รับทุน ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๕
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
๑) โครงการประเภทพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์สำหรับเด็ก	๓	๓
๒) โครงการประเภทพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์สำหรับประชาชนทั่วไป	๓	๓
๓) โครงการประเภทวิจัยและขับเคลื่อนสังคม	๓	๓
๔) โครงการประเภทรู้เท่าทันและเฝ้าระวัง	๓	๓
รวม	๑๒	๑๒

๓.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ประเด็นการสนทนากลุ่ม

๓.๒.๓ ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

๓.๒.๓.๑ ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา และรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แนวคิดคุณภาพการให้บริการ แนวคิดความพึงพอใจ แนวคิดความคาดหวัง และบทบาทหน้าที่ของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

๓.๒.๓.๒ นำผลการศึกษาที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม มาวิเคราะห์ และสรุป เพื่อสร้างแนวคำถามในการสนทนากลุ่มเพื่อให้มีเนื้อหาและขอบเขตที่ครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการศึกษา

๓.๒.๓.๓ ผู้วิจัยนำแนวคำถามการสนทนากลุ่มไปตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเนื้อหา จากนั้นปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

๓.๒.๔ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

คณะผู้วิจัยได้สร้างแนวคำถามการสนทนากลุ่ม จากการรวบรวม ทฤษฎี แนวความคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน ๓ ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และความตรงเชิงภาษา (Verbal Validity) ได้มีการดำเนินการหาค่า IOC (Index of Consistency) ซึ่งแต่ละข้อคำถามจะต้องมีค่าตั้งแต่ ๐.๕ ขึ้นไป จึงถือว่าผ่านตามเกณฑ์ แล้วจึงนำแนวคำถามการสนทนากลุ่มมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ ต่อจากนั้นจึงนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป ซึ่งผลการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา พบว่า แนวคำถามการสนทนากลุ่ม มีดัชนีความตรงของเนื้อหาเท่ากับ ๑.๐๐ ทุกข้อ

๓.๒.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

การตรวจสอบข้อมูล ที่ได้จากการสนทนากลุ่มด้วยวิธีการตรวจสอบข้อมูล แบบสามเส้า (Triangulation) จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เบื้องต้นด้วยการจัดหมวดหมู่ (Typology) และแยกแยะ (Taxonomy) ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓.๓ แผนการดำเนินงาน

ตาราง ๓.๒ แผนการดำเนินงาน

กิจกรรม	วันทำงาน															
	มิ.ย. ๒๕๖๕				ก.ค. ๒๕๖๕				ส.ค. ๒๕๖๕				ก.ย. ๒๕๖๕			
	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔
๑. ศึกษากระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในการสนับสนุนทุนแก่ผู้รับทุนฯในการพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์																
๒. สอบทานความถูกต้องของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในการสนับสนุนทุนแก่ผู้รับทุนฯ จากเอกสารและบุคคลที่รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการขั้นตอน รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องของสำนักงาน																
๓. ทบทวนแนวคิดทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยรวมถึงระเบียบวิธีวิจัยที่เหมาะสม																
๔. กำหนดกรอบแนวคิดและระเบียบวิธีวิจัย จำนวนตัวอย่าง รวมทั้งสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนพัฒนาในการกิจการให้ทุนสนับสนุนโครงการหรือ																

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

กิจกรรม	วันทำงาน															
	ม.ย. ๒๕๖๕				ก.ค. ๒๕๖๕				ส.ค. ๒๕๖๕				ก.ย. ๒๕๖๕			
	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔
กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์โครงการกองทุนในมิติต่าง ๆ ประกอบด้วยมิติการให้บริการ มิติการบริหาร มิติการติดตามประเมินผล รวมถึงมิติของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) ซึ่งเครื่องมือดังกล่าวจะต้องผ่านการทดสอบตามระเบียบวิธีวิจัยที่เหมาะสม																
๕. การดำเนินการสำรวจ รวบรวม วิเคราะห์ ประมวลผล และประเมินผลข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ในการสนับสนุนโครงการ โดยวิธีการทางสถิติและระเบียบวิธีวิจัยที่เหมาะสม รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากกระบวนการที่ได้กำหนดไว้ในระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) ซึ่งประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ตลอดจนการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ที่เหมาะสม																
๖. จัดทำสรุปข้อมูลและรายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ และนำเสนอในรูปแบบตารางสถิติ กราฟ แผนภาพ และรูปแบบ Infographic จำแนกตามมิติการสำรวจ ขั้นตอน กระบวนการการให้ทุนที่แต่ฝ่ายงาน และคณะทำงานติดตามและประเมินผลโครงการหรือกิจกรรม																

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

กิจกรรม	วันทำงาน															
	ม.ย. ๒๕๖๕				ก.ค. ๒๕๖๕				ส.ค. ๒๕๖๕				ก.ย. ๒๕๖๕			
	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔
รับผิดชอบ หรืออื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อกองทุนฯ พร้อมข้อเสนอแนะ เพื่อการแก้ปัญหาและพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในการให้บริการแก่ผู้รับทุนฯ สนับสนุนการดำเนินงานจากกองทุนฯ ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว ครอบคลุมมิติต่างๆ ตลอดกระบวนการให้บริการฯ																
๗. นำเสนอรายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ต่อผู้บริหารของสำนักงานกองทุนฯ คณะกรรมการประเมินผลฯ คณะกรรมการกองทุนฯ คณะอนุกรรมการบริหารฯ ตามที่ได้รับการร้องขอ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ																
๘. รายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจ ที่ได้มีการปรับแก้ตามข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ พร้อมแบบสอบถาม กระดาษทำการ เอกสารประกอบต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อกองทุน (ในรูปแบบเอกสาร หรือ อีเล็กทรอนิกส์ไฟล์)																

๓.๔ การนำเสนอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ตาราง ๓.๓ การนำเสนอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

การนำเสนอรายงาน ผลการประเมิน	รายละเอียด	
กองทุนฯ (ทุกฝ่าย)	นำเสนอ ภาพรวม ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ทั้งในเชิง	
ฝ่ายที่รับผิดชอบในแต่ละส่วนงาน	นำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เฉพาะส่วนที่แต่ละฝ่ายรับผิดชอบ	
๑. กองทุนฯ (ทุกฝ่าย)	๑. กระบวนการก่อนการรับทุน	
	๑.๑	การกำหนดประเด็นการให้ทุนโครงการ
	๑.๒	การเปิดรับข้อเสนอโครงการ
		๑.๒.๕ ระยะเวลาในการประกาศรับข้อเสนอโครงการเพียงพอต่อการจัดเตรียมข้อเสนอโครงการ
		๑.๒.๑๒ ความเหมาะสมของจำนวนเอกสารแนบประกอบการยื่นข้อเสนอโครงการ (หากมีเอกสารที่เกินจำเป็น โปรดระบุในช่องข้อเสนอแนะ)
		๑.๒.๑๓ ความเหมาะสมของระยะเวลาการพิจารณาข้อเสนอโครงการของกองทุนฯ (กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ใช้เวลาตรวจสอบแบบคำขอรับการสนับสนุนข้อมูลเอกสารและหลักฐานภายใน ๓๐ วันนับจากวันรับแบบคำขอ)
		๑.๒.๑๔ ระยะเวลาในการส่งเอกสาร หรือระบุข้อมูลเพิ่มเติม มีความเหมาะสม ไม่กระชั้นชิดจนเกินไป (ระยะที่กำหนดให้ส่งเอกสาร/ ข้อมูลภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง)

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การนำเสนอรายงาน ผลการประเมิน	รายละเอียด	
	๑.๓	การกลั่นกรองและพิจารณาโครงการ
		๑.๓.๑ การมีคณะทำงานในกระบวนการของการพิจารณาข้อเสนอโครงการ / กิจกรรม
		๑.๓.๒ คุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญ
		๑.๓.๓ ความรวดเร็วของระยะการพิจารณาข้อเสนอโครงการ
		๑.๓.๔ ความโปร่งใสในการพิจารณาข้อเสนอโครงการ
	๒. กระบวนการระหว่างการบริหารทุน	
	๒.๑	การทำสัญญาโครงการ
		๒.๑.๓ ระยะเวลาในการให้ผู้รับทุนฯ เตรียมเอกสารหลักฐานสำหรับทำสัญญามีความเหมาะสม
๒. ฝ่ายสนับสนุนการบริหารงาน	๑. กระบวนการก่อนการรับทุน	
	๑.๒	การเปิดรับข้อเสนอโครงการ
		๑.๒.๑ การประกาศรับข้อเสนอมีข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน
		๑.๒.๒ รายละเอียดในการประกาศการเปิดรับข้อเสนอโครงการ/ กิจกรรมเพื่อขอรับการสนับสนุนเงินจากกองทุนฯ เข้าใจได้ง่าย และไม่ซับซ้อน
		๑.๒.๓ การประกาศรับข้อเสนอโครงการผ่านทางเว็บไซต์เป็นช่องทางหลักมีความสะดวกและข้อมูลครบถ้วน
		๑.๒.๔ มีการประกาศรับข้อเสนอโครงการด้วยช่องทางที่หลากหลาย เช่น Website/ Facebook/ Twitter เป็นต้น
		๑.๒.๖ มีการจัดประชุมชี้แจง การเปิดรับข้อเสนอโครงการแก่ภาคีเครือข่ายและผู้สนใจจะเสนอโครงการ เพื่อให้ผู้สนใจรับทุนได้เข้าใจประเด็นและวัตถุประสงค์การให้ทุน

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การนำเสนอรายงาน ผลการประเมิน	รายละเอียด	
		๑.๒.๗ มีการให้คำแนะนำในการเขียนข้อเสนอโครงการ และการเปิดโอกาสให้ซักถามข้อมูลต่างๆ
		๑.๒.๘ เจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีความรู้ และสามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน
		๑.๒.๙ ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีความสะดวกและรวดเร็ว
	๑.๓	การกลั่นกรองและพิจารณาโครงการ
		๑.๓.๔ มีช่องทางการประกาศผลการพิจารณาโครงการที่หลากหลาย เช่น Website/ Facebook/ Twitter เป็นต้น
		๑.๓.๖ มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากบุคคล/ หน่วยงานภายในและภายนอกผ่านทางเว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมล ตูรับความคิดเห็น
	๒. กระบวนการระหว่างการรับทุน	
	๒.๑	การทำสัญญาโครงการ
		๒.๑.๑ มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้รับทุนฯ เพื่อสร้างความเข้าใจก่อนทำสัญญา
		๒.๑.๔ ระยะเวลาในกระบวนการร่างและลงนามในสัญญาโครงการมีความสะดวกรวดเร็ว
	๓. กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน	
	๓.๑	การสรุปปิดโครงการ
		๓.๑.๒ ประเด็น/ปัญหา/อุปสรรคที่พบในโครงการฯ ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
		๓.๑.๕ กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีกลไก และระบบการทำงานร่วมกันในลักษณะของภาคีเครือข่ายสื่อสร้างสรรค์ในอนาคตภายหลังจากที่สิ้นสุดการรับทุน

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การนำเสนอรายงาน ผลการประเมิน	รายละเอียด	
๓. ฝ่ายวิจัยและขับเคลื่อนสังคม	๑. กระบวนการก่อนการรับทุน	
	๑.๒	การเปิดรับข้อเสนอโครงการ
		๑.๒.๘ เจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีความรู้ และสามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน
	๑.๓	การกลั่นกรองและพิจารณาโครงการ
		๑.๓.๕ มีการส่งหนังสือแจ้งผลการพิจารณาโครงการพร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบการสนับสนุน/ หรือไม่สนับสนุนโครงการ
	๒. กระบวนการระหว่างการรับทุน	
	๒.๑	การทำสัญญาโครงการ
		๒.๑.๑ มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้รับทุนฯ เพื่อสร้างความเข้าใจก่อนทำสัญญา
		๒.๑.๒ ภายหลังที่คณะกรรมการมีมติให้ผู้รับทุนฯ ปรับแก้ข้อเสนอโครงการ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและให้คำแนะนำต่อการปรับแก้ไขได้อย่างเหมาะสม
		๒.๑.๔ ระยะเวลาในกระบวนการร่างและลงนามในสัญญาโครงการมีความสะดวกรวดเร็ว
	๒.๒	การพิจารณาผลงานและเบิกจ่ายโครงการ
		๒.๒.๑ ระยะเวลาตั้งแต่ลงนามในสัญญาโครงการจนถึงการได้รับการเบิกจ่ายทุนงวดแรกของโครงการมีความรวดเร็วและคล่องตัว

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การนำเสนอรายงาน ผลการประเมิน	รายละเอียด	
		๒.๒.๓ การพิจารณาโครงการในแต่ละงวดโดยคณะทำงานติดตามและประเมินผลโครงการ มีความเหมาะสม ความเป็นมืออาชีพ และสอดคล้องกับเงื่อนไขที่กำหนดในสัญญา
		๒.๒.๔ กรณีผลงานไม่ผ่าน / หรือผ่านอย่างมีเงื่อนไข เจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีการประสานงานกับผู้รับทุนฯ เพื่อแก้ไขผลงานตามข้อเสนอแนะของคณะทำงานติดตามและประเมินผลโครงการอย่างรวดเร็วและละเอียด
		๒.๒.๕ ระยะเวลาในการแก้ไขรายละเอียดโครงการมีความเหมาะสม
		๒.๒.๑๒ การเบิกจ่ายเงินแต่ละงวดมีความรวดเร็วและคล่องตัว
		๒.๒.๑๓ ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ขัดขัดในการเบิกจ่าย เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา หรือให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาได้อย่างมืออาชีพ
	๒.๓	การติดตามและประเมินผลโครงการ
		๒.๓.๑ กองทุนฯ มีการคัดเลือก/สุ่มเลือกโครงการเพื่อกำกับติดตามความก้าวหน้า โดยเลือกโครงการฯ ที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่องสังคมสูง หรือมีความเสี่ยงสูง
		๒.๓.๒ การร่วมลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่กองทุนไม่เป็นภาระจนเกินไป ต่อการดำเนินการของผู้รับทุนฯ
		๒.๓.๓ ภายหลังการลงพื้นที่ร่วมกับผู้รับทุนฯ เพื่อกำกับติดตาม เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโครงการ
	๓. กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน	
	๓.๑	การสรุปปิดโครงการ

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การนำเสนอรายงาน ผลการประเมิน		รายละเอียด	
		๓.๑.๑	เจ้าหน้าที่กองทุนฯ มีการสนับสนุนผู้รับทุนฯให้สามารถทำงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนดในสัญญา
		๓.๑.๕	กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีกลไก และระบบการทำงานร่วมกันในลักษณะของภาคีเครือข่าย สื่อสร้างสรรค์ในอนาคตภายหลังจากที่สิ้นสุดการรับทุน
		๓.๒	การปรับแก้สัญญา
		๓.๒.๑	กองทุนฯ มีการรับฟังความคิดเห็นในกรณีที่ผู้รับทุนฯประสบปัญหาระหว่างดำเนินโครงการ หรือต้องการปรับเปลี่ยนรายละเอียดในโครงการ
๔.	ฝ่ายพัฒนาสื่อเด็กและเยาวชน	๑. กระบวนการก่อนการรับทุน	
		๑.๒	การเปิดรับข้อเสนอโครงการ
		๑.๒.๘	เจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีความรู้ และสามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลได้อย่าง ครบถ้วน
		๑.๓	การกลั่นกรองและพิจารณาโครงการ
		๑.๓.๕	มีการส่งหนังสือแจ้งผลการพิจารณาโครงการพร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบการสนับสนุน/ หรือไม่สนับสนุนโครงการ
		๒. กระบวนการระหว่างการรับทุน	
		๒.๑	การทำสัญญาโครงการ
		๒.๑.๑	มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้รับทุนฯเพื่อสร้างความเข้าใจก่อนทำสัญญา

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การนำเสนอรายงาน ผลการประเมิน	รายละเอียด	
		๒.๑.๒ ภายหลังที่คณะกรรมการมีมติให้ผู้รับทุนฯปรับแก้ข้อเสนอโครงการ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและให้คำแนะนำต่อการปรับแก้ไขได้อย่างเหมาะสม
		๒.๑.๔ ระยะเวลาในกระบวนการร่างและลงนามในสัญญาโครงการมีความสะดวกรวดเร็ว
	๒.๒	การพิจารณาผลงานและเบิกจ่ายโครงการ
		๒.๒.๑ ระยะเวลาตั้งแต่ลงนามในสัญญาโครงการจนถึงการได้รับการเบิกจ่ายทุนงวดแรกของโครงการมีความรวดเร็วและคล่องตัว
		๒.๒.๓ การพิจารณาโครงการในแต่ละงวดโดยคณะทำงานติดตามและประเมินผลโครงการ มีความเหมาะสมความเป็นมืออาชีพ และสอดคล้องกับเงื่อนไขที่กำหนดในสัญญา
		๒.๒.๔ กรณีผลงานไม่ผ่าน / หรือผ่านอย่างมีเงื่อนไข เจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีการประสานงานกับผู้รับทุนฯเพื่อแก้ไขผลงานตามข้อเสนอแนะของคณะทำงานติดตามและประเมินผลโครงการอย่างรวดเร็วและละเอียด
		๒.๒.๕ ระยะเวลาในการแก้ไขรายละเอียดโครงการฯมีความเหมาะสม
		๒.๒.๑๒ การเบิกจ่ายเงินแต่ละงวดมีความรวดเร็วและคล่องตัว
		๒.๒.๑๓ ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ขัดข้องในการเบิกจ่าย เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา หรือให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาได้อย่างมืออาชีพ
	๒.๓	การติดตามและประเมินผลโครงการ

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การนำเสนอรายงาน ผลการประเมิน	รายละเอียด	
		๒.๓.๑ กองทุนฯ มีการคัดเลือก/สุ่มเลือกโครงการเพื่อกำกับติดตามความก้าวหน้า โดยเลือกโครงการที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อสังคมสูง หรือมีความเสี่ยงสูง
		๒.๓.๒ การร่วมลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่กองทุนไม่เป็นภาระจนเกินไป ต่อการดำเนินการของผู้รับทุนฯ
		๒.๓.๓ ภายหลังการลงพื้นที่ร่วมกับผู้รับทุนฯ เพื่อกำกับติดตาม เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโครงการ
	๓. กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน	
	๓.๑	การสรุปปิดโครงการ
		๓.๑.๑ เจ้าหน้าที่กองทุนฯ มีการสนับสนุนผู้รับทุนฯ ให้สามารถทำงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนดในสัญญา
		๓.๑.๕ กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีกลไก และระบบการทำงานร่วมกันในลักษณะของภาคีเครือข่าย สื่อสร้างสรรค์ในอนาคตภายหลังจากที่สิ้นสุดการรับทุน
	๓.๒	การปรับแก้สัญญา
		๓.๒.๑ กองทุนฯ มีการรับฟังความคิดเห็นในกรณีที่ผู้รับทุนฯ ประสบปัญหาระหว่างดำเนินโครงการ หรือต้องการปรับเปลี่ยนรายละเอียดในโครงการ
๕. ฝ่ายพัฒนาสื่อประชาชน ทั่วไป	๑. กระบวนการก่อนการรับทุน	
	๑.๒	การเปิดรับข้อเสนอโครงการ

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การนำเสนอรายงาน ผลการประเมิน	รายละเอียด	
		๑.๒.๘ เจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีความรู้ และสามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน
	๑.๓	การกลั่นกรองและพิจารณาโครงการ
		๑.๓.๕ มีการส่งหนังสือแจ้งผลการพิจารณาโครงการพร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบการสนับสนุน/ หรือไม่สนับสนุนโครงการ
	๒. กระบวนการระหว่างการบริหารทุน	
	๒.๑	การทำสัญญาโครงการ
		๒.๑.๑ มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้รับทุนฯ เพื่อสร้างความเข้าใจก่อนทำสัญญา
		๒.๑.๒ ภายหลังที่คณะกรรมการมีมติให้ผู้รับทุนฯ ปรับแก้ข้อเสนอโครงการ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและให้คำแนะนำต่อการปรับแก้ไขได้อย่างเหมาะสม
		๒.๑.๔ ระยะเวลาในกระบวนการร่างและลงนามในสัญญาโครงการมีความสะดวกรวดเร็ว
	๒.๒	การพิจารณาผลงานและเบิกจ่ายโครงการ
		๒.๒.๑ ระยะเวลาตั้งแต่ลงนามในสัญญาโครงการจนถึงการได้รับการเบิกจ่ายทุนงวดแรกของโครงการมีความรวดเร็วและคล่องตัว
		๒.๒.๓ การพิจารณาโครงการในแต่ละงวดโดยคณะทำงานติดตามและประเมินผลโครงการ มีความเหมาะสม ความเป็นมืออาชีพ และสอดคล้องกับเงื่อนไขที่กำหนดในสัญญา

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การนำเสนอรายงาน ผลการประเมิน	รายละเอียด	
		๒.๒.๔ กรณีผลงานไม่ผ่าน / หรือผ่านอย่างมีเงื่อนไข เจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีการประสานงานกับผู้รับทุนฯ เพื่อแก้ไขผลงานตามข้อเสนอแนะของคณะทำงานติดตามและประเมินผลโครงการอย่างรวดเร็วและละเอียด
		๒.๒.๕ ระยะเวลาในการแก้ไขรายละเอียดโครงการมีความเหมาะสม
		๒.๒.๑๒ การเบิกจ่ายเงินแต่ละงวดมีความรวดเร็วและคล่องตัว
		๒.๒.๑๓ ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ติดขัดในการเบิกจ่าย เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา หรือให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาได้อย่างมีอาชีพ
	๒.๓	การติดตามและประเมินผลโครงการ
		๒.๓.๑ กองทุนฯ มีการคัดเลือก/สุ่มเลือกโครงการเพื่อกำกับติดตามความก้าวหน้า โดยเลือกโครงการที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อสังคมสูง หรือมีความเสี่ยงสูง
		๒.๓.๒ การร่วมลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่กองทุนไม่เป็นภาระจนเกินไป ต่อการดำเนินการของผู้รับทุนฯ
		๒.๓.๓ ภายหลังจากการลงพื้นที่ร่วมกับผู้รับทุนฯ เพื่อกำกับติดตาม เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโครงการ
	๓. กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน	
	๓.๑	การสรุปปิดโครงการ
		๓.๑.๑ เจ้าหน้าที่กองทุนฯ มีการสนับสนุนผู้รับทุนฯ ให้สามารถทำงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนดในสัญญา

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การนำเสนอรายงาน ผลการประเมิน	รายละเอียด	
		๓.๑.๕ กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีกลไก และระบบการทำงานร่วมกันในลักษณะของภาคีเครือข่าย สื่อสร้างสรรค์ในอนาคตภายหลังจากที่สิ้นสุดการรับทุน
	๓.๒	การปรับแก้สัญญา
		๓.๒.๑ กองทุนฯ มีการรับฟังความคิดเห็นในกรณีที่ผู้รับทุนฯ ประสบปัญหาระหว่างดำเนินโครงการ หรือต้องการ ปรับเปลี่ยนรายละเอียดในโครงการ
๖. ฝ่ายรู้เท่าทันและเฝ้าระวังสื่อ	๑. กระบวนการก่อนการรับทุน	
	๑.๒	การเปิดรับข้อเสนอโครงการ
		๑.๒.๘ เจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีความรู้ และสามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลได้อย่าง ครบถ้วน
	๑.๓	การกลั่นกรองและพิจารณาโครงการ
		๑.๓.๕ มีการส่งหนังสือแจ้งผลการพิจารณาโครงการพร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบการสนับสนุน/ หรือไม่สนับสนุน โครงการ
	๒. กระบวนการระหว่างการรับทุน	
	๒.๑	การทำสัญญาโครงการ
		๒.๑.๑ มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้รับทุนฯ เพื่อสร้างความเข้าใจก่อนทำสัญญา
		๒.๑.๒ ภายหลังที่คณะกรรมการมีมติให้ผู้รับทุนฯ ปรับแก้ข้อเสนอโครงการ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและให้ คำแนะนำต่อการปรับแก้ไขได้อย่างเหมาะสม

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การนำเสนอรายงาน ผลการประเมิน	รายละเอียด	
		๒.๑.๔ ระยะเวลาในกระบวนการร่างและลงนามในสัญญาโครงการมีความสะดวกรวดเร็ว
	๒.๒	การพิจารณาผลงานและเบิกจ่ายโครงการ
		๒.๒.๑ ระยะเวลาตั้งแต่ลงนามในสัญญาโครงการจนถึงการได้รับการเบิกจ่ายทุนงวดแรกของโครงการมีความรวดเร็วและคล่องตัว
		๒.๒.๓ การพิจารณาโครงการในแต่ละงวดโดยคณะทำงานติดตามและประเมินผลโครงการ มีความเหมาะสม ความเป็นมืออาชีพ และสอดคล้องกับเงื่อนไขที่กำหนดในสัญญา
		๒.๒.๔ กรณีผลงานไม่ผ่าน / หรือผ่านอย่างมีเงื่อนไข เจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีการประสานงานกับผู้รับทุนฯ เพื่อแก้ไขผลงานตามข้อเสนอแนะของคณะทำงานติดตามและประเมินผลโครงการอย่างรวดเร็วและละเอียด
		๒.๒.๕ ระยะเวลาในการแก้ไขรายละเอียดโครงการที่มีความเหมาะสม
		๒.๒.๑๒ การเบิกจ่ายเงินแต่ละงวดมีความรวดเร็วและคล่องตัว
		๒.๒.๑๓ ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ติดขัดในการเบิกจ่าย เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา หรือให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาได้อย่างมืออาชีพ
	๒.๓	การติดตามและประเมินผลโครงการ
		๒.๓.๑ กองทุนฯ มีการคัดเลือก/สุ่มเลือกโครงการเพื่อกำกับติดตามความก้าวหน้า โดยเลือกโครงการที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อสังคมสูง หรือมีความเสี่ยงสูง
		๒.๓.๒ การร่วมลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่กองทุนไม่เป็นภาระจนเกินไป ต่อการดำเนินการของผู้รับทุนฯ

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การนำเสนอรายงาน ผลการประเมิน	รายละเอียด	
		๒.๓.๓ ภายหลังการลงพื้นที่ร่วมกับผู้รับทุนฯ เพื่อกำกับติดตาม เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโครงการ
	๓. กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน	
	๓.๑	การสรุปปิดโครงการ
		๓.๑.๑ เจ้าหน้าที่กองทุนฯ มีการสนับสนุนผู้รับทุนฯ ให้สามารถทำงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนดในสัญญา
		๓.๑.๕ กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีกลไก และระบบการทำงานร่วมกันในลักษณะของภาคีเครือข่าย สื่อสร้างสรรค์ในอนาคตภายหลังจากที่สิ้นสุดการรับทุน
	๓.๒	การปรับแก้สัญญา
		๓.๒.๑ กองทุนฯ มีการรับฟังความคิดเห็นในกรณีที่ผู้รับทุนฯ ประสบปัญหาระหว่างดำเนินโครงการ หรือต้องการปรับเปลี่ยนรายละเอียดในโครงการ
๗. ฝ่ายอำนวยการ	๑. กระบวนการก่อนการรับทุน	
	๑.๒	การเปิดรับข้อเสนอโครงการ
		๑.๒.๑๐ ระบบการยื่นข้อเสนอโครงการผ่านเว็บไซต์บนระบบบริหารโครงการ (PM) ในการลงทะเบียนผู้เสนอโครงการ และการกรอกข้อมูลโครงการ งบประมาณและแนบเอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้องมีความสะดวกและคล่องตัว
		๑.๒.๑๑ คู่มือการใช้งานบนเว็บไซต์ของกองทุนฯ ช่วยอำนวยความสะดวกในการยื่นแบบรับคำขอการสนับสนุนเงินจากกองทุนฯ

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การนำเสนอรายงาน ผลการประเมิน	รายละเอียด	
		๑.๒.๑๕ ความเหมาะสมของกระบวนการการได้รับการยืนยันความครบถ้วนของโครงการในระบบบริหารโครงการ (PM)
		๑.๒.๑๖ มีการจัดระดับความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิ์ ในการเข้าถึงข้อมูล
	๒. กระบวนการระหว่างการบริหารทุน	
	๒.๑	การทำสัญญาโครงการ
		๒.๑.๑ มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้รับทุนฯ เพื่อสร้างความเข้าใจก่อนทำสัญญา
		๒.๑.๔ ระยะเวลาในกระบวนการร่างและลงนามในสัญญาโครงการมีความสะดวกรวดเร็ว
	๒.๒	การพิจารณาผลงานและเบิกจ่ายโครงการ
		๒.๒.๑ ระยะเวลาตั้งแต่ลงนามในสัญญาโครงการจนถึงการได้รับการเบิกจ่ายทุนงวดแรกของโครงการมีความรวดเร็วและคล่องตัว
		๒.๒.๒ การบันทึกผลการดำเนินงาน ผลงานที่ได้ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในระบบบริหารโครงการ (PM) มีความสะดวก
		๒.๒.๖ การบันทึกการใช้เงินของโครงการในระบบการเงินโครงการ (Excel) เพื่ออัปเดตในระบบบริหารโครงการ (PM) มีความสะดวก
		๒.๒.๗ ระบบการบริหารเงินมีความคล่องตัวและสนับสนุนการทำงาน ทั้งระเบียบการเบิกจ่ายเงิน เพดานการใช้งบประมาณ ระบบการเงินโครงการ (Excel) และระบบบริหารโครงการ (PM)
		๒.๒.๘ เจ้าหน้าที่ของกองทุนฯ ตรวจสอบการเงินได้ถูกต้องและรวดเร็ว

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การนำเสนอรายงาน ผลการประเมิน	รายละเอียด	
		๒.๒.๙ เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขเอกสารการเงินที่ไม่ถูกต้องได้อย่างเข้าใจง่าย
		๒.๒.๑๐ เจ้าหน้าที่ใช้เวลาเพียงพอในการแก้ไขเอกสารการเงิน
		๒.๒.๑๑ เอกสารหลักฐานทางการเงินที่ต้องใช้ประกอบเป็นไปตามที่กำหนดตามระเบียบราชการ
		๒.๒.๑๒ การเบิกจ่ายเงินแต่ละงวดมีความรวดเร็วและคล่องตัว
		๒.๒.๑๓ ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ติดขัดในการเบิกจ่าย เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา หรือให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาได้อย่างมีอาชีพ
	๓. กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน	
	๓.๑	การสรุปปิดโครงการ
		๓.๑.๔ โดยภาพรวมแล้ว ระบบบริหารโครงการ (PM) เป็นระบบที่สนับสนุนการดำเนินโครงการของผู้รับทุนฯ ให้ความสะดวก รวดเร็วในทุกกระบวนการ
		๓.๑.๕ กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีกลไก และระบบการทำงานร่วมกันในลักษณะของภาคีเครือข่าย สื่อสร้างสรรค์ในอนาคตภายหลังจากที่สิ้นสุดการรับทุน
๘. ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์	๓. กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน	
	๓.๑	การสรุปปิดโครงการ
		๓.๑.๒ ประเด็น/ปัญหา/อุปสรรคที่พบในโครงการฯ ถูกลำมาใช้ในการวางแผนการดำเนินการในแต่ละปีอย่างต่อเนื่อง
๙. ผู้จัดการกองทุนฯ	๓. กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน	
	๓.๒	การปรับแก้สัญญา

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การนำเสนอรายงาน ผลการประเมิน	รายละเอียด	
		๓.๒.๒ กระบวนการพิจารณาอนุมัติปรับแก้สัญญาที่มีความสมเหตุสมผล โดยพิจารณาจากสถานการณ์ที่เป็นปัญหา
๑๐. คณะอนุกรรมการบริหารฯ	๓. กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน	
	๓.๒	การปรับแก้สัญญา
		๓.๒.๒ กระบวนการพิจารณาอนุมัติปรับแก้สัญญาที่มีความสมเหตุสมผล โดยพิจารณาจากสถานการณ์ที่เป็นปัญหา

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(ขอบเขตงานข้อ ๕.๕ และ ๕.๖)

การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประกอบด้วย โครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๖๙ โครงการ จากโครงการทั้งสิ้น ๙๓ โครงการ และโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๘ โครงการ จากโครงการทั้งสิ้น ๑๓๒ โครงการ สรุปได้ว่า โครงการที่ให้ความร่วมมือในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๑๗๗ โครงการ อัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๗ รายละเอียดดังนี้

โครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวนทั้งสิ้น ๙๓ โครงการ มีโครงการที่ไม่ยินดีในการตอบแบบสอบถาม รับประทานแต่ยังไม่ตอบ และไม่สามารถติดต่อได้ จำนวน ๒๔ โครงการ จึงมีจำนวนโครงการที่ได้รับการสนับสนุนทุนถูกนำมาวิเคราะห์จำนวนทั้งสิ้น ๖๙ โครงการ

โครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๓๒ โครงการ มีโครงการที่ไม่ยินดีในการตอบแบบสอบถาม รับประทานแต่ยังไม่ตอบ และไม่สามารถติดต่อได้ จำนวน ๒๔ โครงการ จึงมีจำนวนโครงการที่ได้รับการสนับสนุนทุนถูกนำมาวิเคราะห์จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๘ โครงการ

การเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของการสำรวจและการสนทนากลุ่มมีรายละเอียดดังนี้

๑. การสำรวจประเมิน ซึ่งมีการนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

๑.๑. การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้แก่ โครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๖๙ โครงการ และ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๘ โครงการ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๑๗๗ โครงการ

๑.๒. การสำรวจประเมินความคาดหวังและความต้องการ ของผู้รับการสนับสนุน งบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๘ โครงการ

๑.๓. การสำรวจประเมินการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๘ โครงการ

๑.๔. การสำรวจประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) โดยใช้ เครื่องมือตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) จากการเข้ารับบริการของ ผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๘ โครงการ

๑.๕. การสำรวจปัญหาและอุปสรรค (Pain Point) จากการดำเนินการร่วมกันระหว่าง ผู้รับทุนฯจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประกอบด้วย โครงการที่ได้รับการสนับสนุน งบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๖๙ โครงการ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๘ โครงการ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๑๗๗ โครงการ

๒. การสนทนากลุ่ม ประกอบด้วยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลดังนี้ ผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุน พัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๑๒ โครงการ และ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๒ โครงการ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๔ โครงการ การคัดเลือกโดยใช้ วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ตามประเภทโครงการทั้ง ๔ ประเภท จำแนกเป็น ประเภทละ ๓ โครงการ ต่อปีงบประมาณ ดังนี้ ๑) โครงการประเภทพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ สำหรับเด็ก จำนวน ๖ โครงการ ๒) โครงการประเภทพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์สำหรับประชาชน ทั่วไป ๖ โครงการ ๓) โครงการประเภทวิจัยและขับเคลื่อนสังคม จำนวน ๖ โครงการ และ ๔) โครงการ ประเภทรู้เท่าทันและเฝ้าระวัง จำนวน ๖ โครงการ จากนั้นแบ่งตามขนาดของงบประมาณที่ได้รับ แบ่งออกเป็น งบประมาณสูงสุด งบประมาณขนาดกลาง และงบประมาณน้อยที่สุด เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลได้ แสดงความคิดเห็นเชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจในการดำเนินงานในกระบวนการก่อนการรับทุน กระบวนการระหว่าง การรับทุน และกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน รวมถึงปัญหาอุปสรรคต่างๆ และ ข้อเสนอแนะต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน/การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและ สร้างสรรค์ ข้อมูลนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

๔.๑ การสำรวจประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

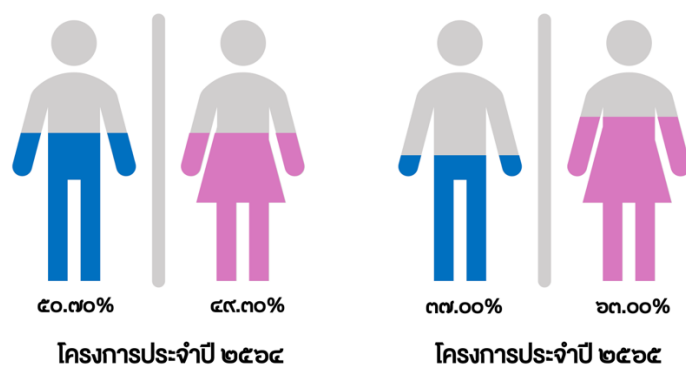
การวิเคราะห์และนำเสนอผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แบ่งออกเป็น ๖ ส่วน ประกอบด้วย ๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและโครงการ ๒) ผลการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในภาพรวม และ ๓) ผลการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์แยกตามฝ่ายที่รับผิดชอบ

๔.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและโครงการ

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๑๗๗ โครงการ ประกอบด้วย โครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๖๙ โครงการ และโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๘ โครงการ รายละเอียดดังนี้

๑. เพศ

จากการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นตัวแทนของโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๐ และผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นตัวแทนของโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๐ รายละเอียดดังภาพ ๔.๑



ภาพ ๔.๑ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

๒. ช่วงอายุ

จากการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นตัวแทนของโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง Gen X (๔๐ – ๕๔ ปี) จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕๐ และผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นตัวแทนของโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง Gen Y (๒๒ – ๓๙ ปี) จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๖๐ รายละเอียดดังภาพ ๔.๒



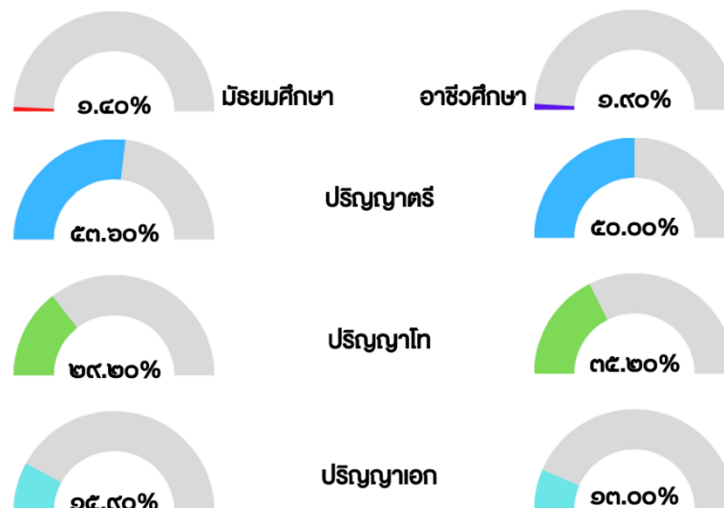
โครงการประจำปี ๒๕๖๔

โครงการประจำปี ๒๕๖๕

ภาพ ๔.๒ ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

๓. ระดับการศึกษา

จากการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นตัวแทนของโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นตัวแทนของโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับชั้นปริญญาตรี จำนวน ๓๗ และ ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖๐ และ ๕๐.๐๐ ตามลำดับ รายละเอียดดังภาพ ๔.๓



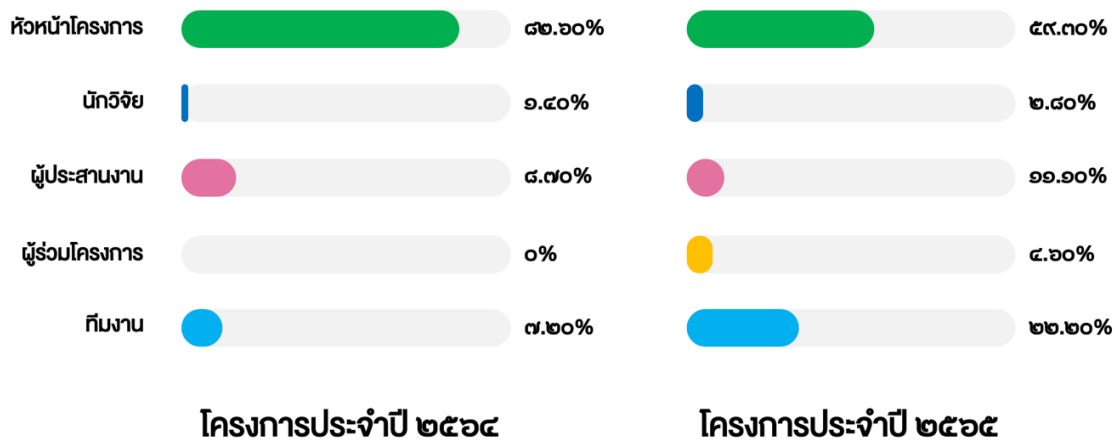
โครงการประจำปี ๒๕๖๔

โครงการประจำปี ๒๕๖๕

ภาพ ๔.๓ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔. สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นตัวแทนของโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นตัวแทนของโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าโครงการ จำนวน ๕๗ และ ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐ และ ๕๙.๓๐ ตามลำดับ รายละเอียดดังภาพ ๔.๔

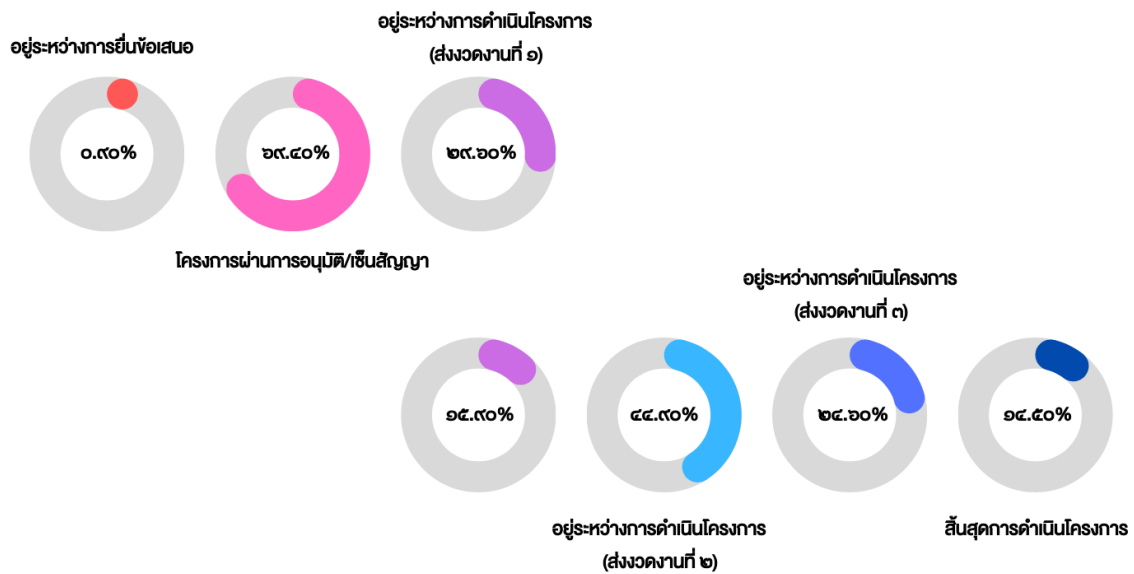


ภาพ ๔.๔ สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

๕. สถานะโครงการ

จากการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นตัวแทนของโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ส่วนใหญ่อยู่ระหว่างการดำเนินโครงการ (ส่งงวดงานที่ ๒) จำนวน ๓๑ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๙๐ และผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นตัวแทนของโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงโครงการผ่านการอนุมัติทุนฯ/เซ็นสัญญา จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๐ รายละเอียดดังภาพ ๔.๕

โครงการประจำปี ๒๕๖๕

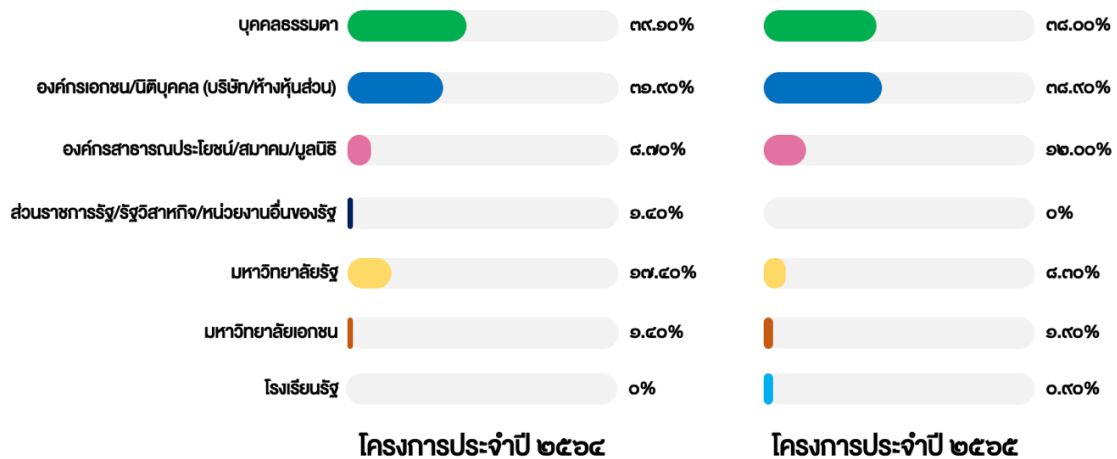


โครงการประจำปี ๒๕๖๔

ภาพ ๔.๕ สถานะของโครงการ

๖. ประเภทของโครงการหรือกิจกรรมของผู้รับบริการสนับสนุนทุน

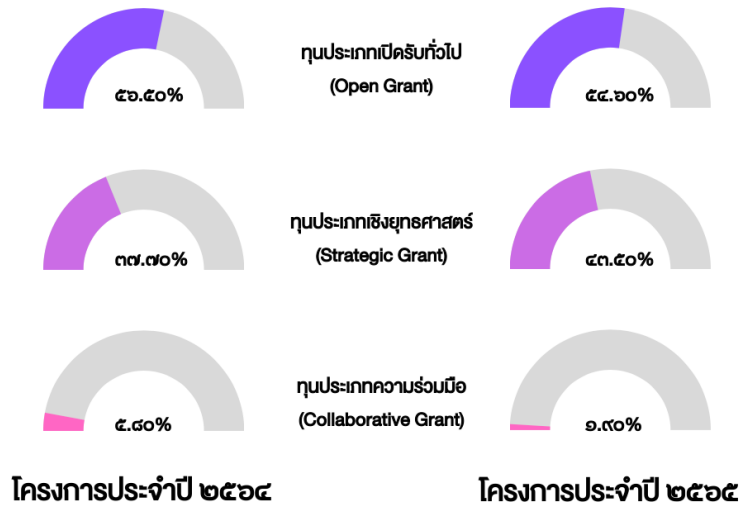
จากการวิเคราะห์พบว่า โครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ที่ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นตัวแทนอยู่นั้น ส่วนใหญ่เป็นประเภทบุคคลธรรมดา จำนวน ๒๗ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๑๐ และโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ส่วนใหญ่เป็นประเภทองค์กรเอกชน/นิติบุคคล (บริษัท/ห้างหุ้นส่วน) จำนวน ๔๒ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๐ รายละเอียดดังภาพ ๔.๖



ภาพ ๔.๖ ประเภทของโครงการ

๗. ประเภททุนฯ ที่ได้รับ

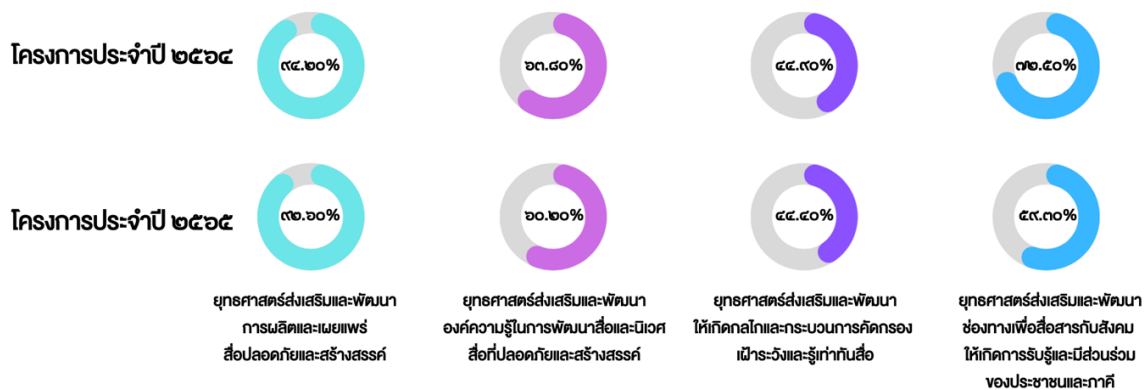
จากการวิเคราะห์พบว่า โครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ที่ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นตัวแทนอยู่นั้น ส่วนใหญ่เป็นทุนประเภทเปิดรับทั่วไป (Open Grant) จำนวน ๓๙ และ ๕๙ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๐ และ ๕๔.๖๐ ตามลำดับ รายละเอียดดังภาพ ๔.๗



ภาพ ๔.๗ ประเภททุนฯ ที่ได้รับของโครงการ

๘. ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์

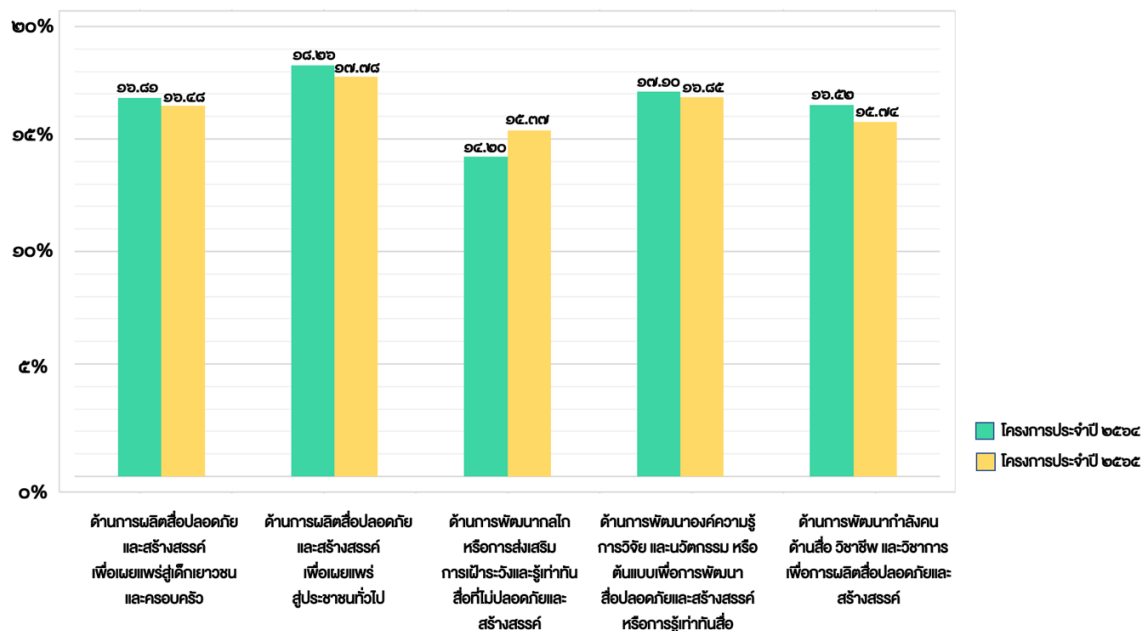
จากการวิเคราะห์พบว่า โครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ส่งเสริมและพัฒนากิจการผลิตและเผยแพร่สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ จำนวน ๖๕ และ ๑๐๐ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ และ ๙๖.๖๐ ตามลำดับ รายละเอียดดังภาพ ๔.๘



ภาพ ๔.๘ ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์

๑.๙ ลักษณะโครงการหรือกิจกรรมที่ยื่นขอ

จากการวิเคราะห์ลักษณะการดำเนินของโครงการที่ยื่นขอ โดยคิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๐ พบว่า โครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนใหญ่แต่ละโครงการมีการทำโครงการหรือกิจกรรมที่ยื่นขอ ครบถ้วนทั้ง ๕ ด้าน โดยด้าน “การผลิตสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เพื่อเผยแพร่สู่ประชาชนโดยทั่วไป” โครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีความเกี่ยวข้องมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๖ และด้าน ๑๗.๗๘ ตามลำดับ รายละเอียดดังภาพ ๔.๙



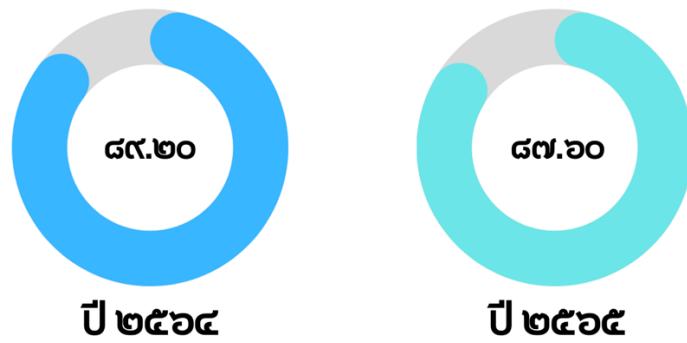
หมายเหตุ ผู้แทนจากโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ข้อมูลอาจแตกต่างไปจากผลการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ภาพ ๔.๙ ลักษณะของโครงการหรือกิจกรรมที่ยื่นขอ

๔.๑.๒ ผลการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในกระบวนการก่อนการรับทุน ของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐ และผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ มีค่าเฉลี่ยต่างกันเพียง ๐.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๐ รายละเอียดดังภาพ ๔.๑๐

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่าง การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕



ภาพ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของ
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของ
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจ
ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของ
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ในภาพรวม มีความคาดหวัง
ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐

เมื่อพิจารณารายกระบวนการพบว่า

๑.๑) กระบวนการก่อนการรับทุน

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ในกระบวนการก่อนการรับทุน ของผู้รับการสนับสนุน
งบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ พบว่า มีความพึงพอใจ
ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐

การวิเคราะห์ระดับความคาดหวัง ในกระบวนการก่อนการรับทุน ของผู้รับการสนับสนุน
งบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ พบว่า มีความคาดหวัง
ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐

๑.๒) กระบวนการระหว่างการรับทุน

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ในกระบวนการระหว่างการรับทุน ของผู้รับการ
สนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ พบว่า
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

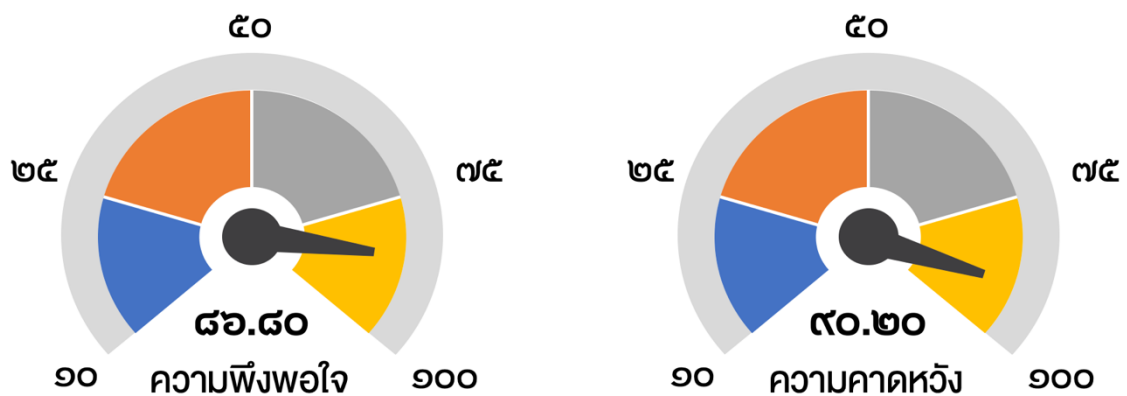
การวิเคราะห์ระดับความคาดหวัง ในกระบวนการก่อนการรับทุน ของผู้รับการสนับสนุน
งบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ พบว่า มีความคาดหวังในระดับ
มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐

๑.๓) กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ในกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน ของผู้รับการสนับสนุน งบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐

การวิเคราะห์ระดับความคาดหวัง ในกระบวนการก่อนการรับทุน ของผู้รับการสนับสนุน งบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ พบว่า มีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

รายละเอียดดังภาพ ๔.๑๑ และตาราง ๔.๑



ภาพ ๔.๑๑ ภาพรวมความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณ
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ตาราง ๔.๑ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของ กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

(n=๑๗๗)

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**				
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD		Mean (%) แปลผล	SD
๑.	กระบวนการก่อนการรับทุน (๓ ด้านย่อย)			๔.๔๖ (๘๙.๒๐) มากที่สุด	๐.๕๐	๔.๓๘ (๘๗.๖๐) มากที่สุด	๐.๕๖	๑.๐๑	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๑
	๑.๑	การกำหนดประเด็นการให้ทุนโครงการ (Open/Strategic/Collaborative Grant)		๔.๔๓ (๘๘.๖๐) มากที่สุด	๐.๕๖	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๐	๐.๔๑	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๖๑
		๑.๑.๑	ประเด็นการให้ทุนโครงการมีความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ แผนยุทธศาสตร์กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ๕ ปี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕ ตลอดจนแผนดำเนินงานประจำปีของกองทุนฯ	๔.๕๕ (๙๑.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๐	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๗	๐.๑๘	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๙
		๑.๑.๒	ประเด็นการให้ทุนโครงการสอดคล้องกับปัจจัยหลักด้านทางการเมือง เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและสังคม รวมถึงปัญหาเรื้อรังทางสังคมต่างๆ	๔.๔๒ (๘๘.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๙	๔.๒๗ (๘๕.๔๐) มากที่สุด	๐.๘๔	๑.๓๑	๔.๔๒ (๘๘.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๑
		๑.๑.๓	ประเด็นการให้ทุนโครงการมีแนวโน้มที่จะสร้างผลกระทบ/การเปลี่ยนแปลงในทางบวกต่อสังคม	๔.๕๘ (๙๑.๖๐) มากที่สุด	๐.๖๗	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๐	๐.๙๓	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๑
		๑.๑.๔	ประเด็นการให้ทุนโครงการส่งเสริมให้เกิดงานวิจัย/ องค์ความรู้และนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์	๔.๕๕ (๙๑.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๕	๔.๔๕ (๘๙.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๒	๐.๙๘	๔.๔๖ (๘๙.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๓
		๑.๑.๕	มีการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความ	๔.๓๓ (๘๖.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๙	๔.๒๓ (๘๔.๖๐) มากที่สุด	๐.๙๓	๐.๘๓	๔.๔๒ (๘๘.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๕

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนา สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการ เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของผู้รับทุนฯ ระหว่าง ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๕**				
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD		Mean (%) แปลผล	SD
			คิดเห็นในการกำหนด ประเด็นการให้ทุน โครงการ							
		๑.๑.๖	ประเด็นการให้ทุน โครงการมีความ หลากหลายและครอบคลุม ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการ พัฒนาสื่อปลอดภัยและ สร้างสรรค์	๔.๔๓ (๘๘.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๑	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๖	๐.๕๘	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๗
		๑.๑.๗	กรอบงบประมาณมีความ สอดคล้องกับประเด็นการ ให้ทุน	๔.๑๒ (๘๒.๔๐) มากที่สุด	๐.๘๕	๔.๒๔ (๘๔.๘๐) มากที่สุด	๐.๘๒	๑.๐๔	๔.๔๒ (๘๘.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๕
	๑.๒	การเปิดรับข้อเสนอโครงการ		๔.๔๒ (๘๘.๔๐) มากที่สุด	๐.๕๓	๔.๓๘ (๘๗.๖๐) มากที่สุด	๐.๕๙	๐.๔๓	๔.๕๐ (๙๐.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๑
		๑.๒.๑	การประกาศรับข้อเสนอมี ข้อมูลที่ชัดเจนและ ครบถ้วน	๔.๕๕ (๙๑.๐๐) มากที่สุด	๐.๘๑	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มาก	๐.๗๐	๐.๑๗	๔.๗๑ (๙๔.๒๐) มากที่สุด	๐.๕๘
		๑.๒.๒	รายละเอียดในการ ประกาศการเปิดรับ ข้อเสนอโครงการ/ กิจกรรมเพื่อขอรับการ สนับสนุนงบประมาณจาก กองทุนฯ เข้าใจได้ง่าย และไม่ซับซ้อน	๔.๔๓ (๘๘.๖๐) มากที่สุด	๐.๘๑	๔.๓๔ (๘๖.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๙	๐.๘๓	๔.๕๑ (๙๐.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๙
		๑.๒.๓	การประกาศรับข้อเสนอ โครงการผ่านทางเว็บไซต์ เป็นช่องทางหลักมีความ สะดวกและข้อมูลครบถ้วน	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๖๗	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๗	๐.๐๒	๔.๖๑ (๙๒.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๔
		๑.๒.๔	การประกาศรับข้อเสนอ โครงการด้วยช่องทางที่ หลากหลาย เช่น Line/ Website/ Facebook/ Twitter เป็นต้น	๔.๓๕ (๘๗.๐๐) มากที่สุด	๐.๘๐	๔.๓๑ (๘๖.๒๐) มากที่สุด	๐.๘๔	๐.๓๔	๔.๕๐ (๙๐.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๘
		๑.๒.๕	ช่วงระยะเวลาการประกาศ รับข้อเสนอเพียงพอต่อการ จัดเตรียมข้อเสนอโครงการ	๔.๑๙ (๘๓.๘๐) มากที่สุด	๐.๘๑	๔.๑๙ (๘๓.๘๐) มากที่สุด	๐.๙๒	๐.๐๑	๔.๔๐ (๘๘.๐๐) มากที่สุด	๐.๘๓

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**				
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD		Mean (%) แปลผล	SD
		๑.๒.๖	มีการจัดประชุมชี้แจง การเปิดรับข้อเสนอโครงการ แก่ภาคีเครือข่ายและผู้สนใจจะเสนอโครงการ เพื่อให้ผู้สนใจรับทุนได้เข้าใจประเด็นและวัตถุประสงค์การให้ทุน	๔.๔๐ (๘๘.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๔	๔.๓๖ (๘๗.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๗	๐.๓๔	๔.๕๑ (๙๐.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๓
		๑.๒.๗	มีการให้คำแนะนำในการเขียนข้อเสนอโครงการ และการเปิดโอกาสให้ซักถามข้อมูลต่างๆ	๔.๓๕ (๘๗.๐๐) มากที่สุด	๐.๘๓	๔.๓๐ (๘๖.๐๐) มากที่สุด	๐.๘๕	๐.๔๙	๔.๔๔ (๘๘.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๕
		๑.๒.๘	เจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีความรู้ สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน	๔.๕๗ (๙๑.๔๐) มากที่สุด	๐.๖๕	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๘	๐.๗๘	๔.๕๙ (๙๑.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๘
		๑.๒.๙	ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีความสะดวกและรวดเร็ว	๔.๖๑ (๘๒.๒๐) มากที่สุด	๐.๕๙	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๙	๑.๓๕	๔.๕๐ (๙๐.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๘
		๑.๒.๑๐	ระบบการยื่นข้อเสนอโครงการผ่านเว็บไซต์บนระบบบริหารโครงการ (PM) ในการลงทะเบียนผู้เสนอโครงการ และการกรอกข้อมูลโครงการงบประมาณและแนบเอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้องมีความสะดวกและคล่องตัว	๔.๓๐ (๘๖.๐๐) มากที่สุด	๐.๘๓	๔.๔๓ (๘๘.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๔	๑.๑๓	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๘
		๑.๒.๑๑	คู่มือการใช้งานบนเว็บไซต์ของกองทุนฯ ช่วยอำนวยความสะดวกในการยื่นแบบรับคำขอการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๗	๔.๓๐ (๘๖.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๘	๐.๘๓	๔.๔๓ (๘๘.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๘
		๑.๒.๑๒	ความเหมาะสมของจำนวนเอกสารแนบประกอบการยื่นข้อเสนอโครงการ (หาก	๔.๓๓ (๘๖.๖๐) มากที่สุด	๐.๘๓	๔.๓๖ (๘๗.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๗	๐.๒๕	๔.๔๖ (๘๙.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๓

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**				
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD		Mean (%) แปลผล	SD
			มีเอกสารที่เกินจำเป็นโปรดระบุในช่องข้อเสนอแนะ)							
		๑.๒.๑๓	กระบวนการพิจารณาข้อเสนอโครงการที่ทางกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ใช้เวลาตรวจสอบแบบคำขอรับการสนับสนุนข้อมูลเอกสารและหลักฐานภายใน ๓๐ วัน นับจากวันรับแบบคำขอ มีความเหมาะสม	๔.๔๐ (๘๘.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๗	๔.๒๘ (๘๕.๖๐) มากที่สุด	๐.๘๒	๑.๐๗	๔.๔๗ (๘๙.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๓
		๑.๒.๑๔	เจ้าหน้าที่มีการติดต่อเพื่อแจ้งผู้ขอรับทุนให้แก้ไข ส่งเอกสาร หรือระบุข้อมูลเพิ่มเติม โดยระยะที่กำหนดให้ส่งเอกสาร/ข้อมูลภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง เป็นระยะเวลาที่เหมาะสมไม่กระชั้นชิดจนเกินไป	๔.๒๗ (๘๕.๔๐) มากที่สุด	๐.๘๑	๔.๔๒ (๘๘.๔๐) มากที่สุด	๐.๘๑	๑.๒๙	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๗
		๑.๒.๑๕	ความเหมาะสมของกระบวนการการได้รับการยืนยันความครบถ้วนของโครงการในระบบบริหารโครงการ (PM)	๔.๔๖ (๘๙.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๕	๔.๔๔ (๘๘.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓	๐.๑๘	๔.๔๖ (๘๙.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๒
		๑.๒.๑๖	มีการจัดระดับความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล	๔.๕๙ (๙๑.๘๐) มากที่สุด	๐.๕๙	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๘	๒.๐๔***	๔.๔๗ (๘๙.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๔
	๑.๓	การกลั่นกรองและพิจารณาโครงการ		๔.๕๒ (๙๐.๔๐) มากที่สุด	๐.๕๓	๔.๓๖ (๘๗.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๖	๑.๘๙	๔.๔๗ (๘๙.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๐
		๑.๓.๑	การมีคณะทำงานในกระบวนการของการพิจารณาข้อเสนอโครงการ	๔.๖๕ (๙๓.๐๐) มากที่สุด	๐.๕๕	๔.๔๕ (๘๙.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๙	๒.๒๐***	๔.๕๒ (๙๐.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๒
		๑.๓.๒	คุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญ	๔.๖๕ (๙๓.๐๐) มากที่สุด	๐.๕๖	๔.๔๓ (๘๘.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๑	๒.๔๓***	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๗

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**			Mean (%) แปลผล	SD
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD			
		๑.๓.๓	กระบวนการในการการกลั่นกรองและพิจารณาข้อเสนอโครงการมีความรวดเร็วและเหมาะสม	๔.๔๐ (๘๘.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๕	๔.๒๕ (๘๕.๐๐) มากที่สุด	๐.๘๒	๑.๓๒	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๓
		๑.๓.๔	ความโปร่งใสในการพิจารณาข้อเสนอโครงการ	๔.๕๒ (๙๐.๔๐) มากที่สุด	๐.๖๙	๔.๔๗ (๘๙.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๓	๐.๔๔	๔.๕๕ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓
		๑.๓.๕	มีช่องทางการประกาศผลการพิจารณาโครงการที่หลากหลาย เช่น Line/ Website/ Facebook/ Twitter เป็นต้น	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๓	๔.๓๕ (๘๗.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๙	๒.๐๖***	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๓
		๑.๓.๖	มีการส่งหนังสือแจ้งผลการพิจารณาโครงการพร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบการสนับสนุน/ หรือไม่สนับสนุนโครงการ	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๖	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๘๘	๐.๙๐	๔.๔๔ (๘๘.๘๐) มากที่สุด	๐.๘๕
		๑.๓.๗	มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากบุคคล/ หน่วยงานภายในและภายนอกผ่านทางเว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมลล์ ผู้รับความคิดเห็น	๔.๔๐ (๘๘.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๔	๔.๒๐ (๘๔.๐๐) มาก	๐.๙๓	๑.๖๓	๔.๓๔ (๘๖.๘๐) มากที่สุด	๐.๙๑
๒.	กระบวนการระหว่างการบริหารทุน (๓ ด้านย่อย)			-	-	๔.๒๕ (๘๕.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๓	-	๔.๕๑ (๙๐.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๓
	๒.๑	การทำสัญญาโครงการ		-	-	๔.๓๖ (๘๗.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๓	-	๔.๕๑ (๙๐.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๖
		๒.๑.๑	การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้รับทุนฯ ก่อนทำสัญญามีความเหมาะสมและได้รับข้อมูลครบถ้วน	-	-	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๙	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๐
		๒.๑.๒	ระยะเวลาในการปรับแก้ข้อเสนอโครงการตามข้อเสนอแนะที่ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ก่อนลงนามในสัญญา	-	-	๔.๒๙ (๘๕.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓	-	๔.๔๕ (๘๙.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๗

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**				
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD		Mean (%) แปลผล	SD
			โครงการมีความรวดเร็วและเหมาะสม							
		๒.๑.๓	ระยะเวลาในการให้ผู้รับทุนฯเตรียมเอกสารหลักฐานสำหรับทำสัญญามีความเหมาะสม	-	-	๔.๓๙ ^(๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๙	-	๔.๔๙ ^(๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓
		๒.๑.๔	ช่วงกระบวนการตั้งแต่การจองเวลาเข้าทำสัญญาจนถึงลงนามในสัญญาโครงการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามกำหนดระยะเวลา	-	-	๔.๓๖ ^(๘๗.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๕	-	๔.๕๔ ^(๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๒
	๒.๒	การพิจารณาผลงานและเบิกจ่ายโครงการ		-	-	๔.๒๒ ^(๘๔.๔๐) มากที่สุด	๐.๖๙	-	๔.๕๐ ^(๙๐.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๗
		๒.๒.๑	ช่วงระยะเวลาตั้งแต่ลงนามในสัญญาโครงการจนถึงการได้รับการเบิกจ่ายทุนงวดแรกของโครงการมีความรวดเร็วและเหมาะสม	-	-	๔.๒๐ ^(๘๔.๐๐) มาก	๐.๘๒	-	๔.๔๔ ^(๘๘.๘๐) มากที่สุด	๐.๘๒
		๒.๒.๒	การบันทึกผลการดำเนินงาน ผลงานที่ได้และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในระบบบริหารโครงการ (PM) มีความสะดวกและคล่องตัว	-	-	๔.๒๘ ^(๘๕.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๘	-	๔.๕๒ ^(๙๐.๔๐) มากที่สุด	๐.๖๙
		๒.๒.๓	การพิจารณาโครงการในแต่ละงวดโดยคณะทำงานติดตามและประเมินผลโครงการ มีความเหมาะสม ความเป็นมืออาชีพ และสอดคล้องกับเงื่อนไขที่กำหนดในสัญญา	-	-	๔.๑๙ ^(๘๓.๘๐) มาก	๐.๙๓	-	๔.๕๓ ^(๙๐.๖๐) มากที่สุด	๐.๖๙
		๒.๒.๔	กรณีผลงานไม่ผ่าน / หรือผ่านอย่างมีเงื่อนไข เจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีการประสานงานกับผู้รับ	-	-	๔.๓๕ ^(๘๗.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๘	-	๔.๕๐ ^(๙๐.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๓

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**				
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD		Mean (%) แปลผล	SD
			ทุนฯ เพื่อแก้ไขผลงานตามข้อเสนอแนะของคณะทำงานติดตามและประเมินผลโครงการอย่างรวดเร็วและละเอียด							
		๒.๒.๕	ระยะเวลาในการแก้ไขรายละเอียดโครงการมีความเหมาะสม	-	-	๔.๓๒ (๘๖.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๐	-	๔.๕๑ (๙๐.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๔
		๒.๒.๖	การบันทึกการใช้เงินของโครงการในระบบการเงินโครงการ (Excel) เพื่ออัปเดตในระบบบริหารโครงการ (PM) มีความสะดวก	-	-	๔.๑๓ (๘๒.๖๐) มาก	๑.๐๐	-	๔.๕๑ (๙๐.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๔
		๒.๒.๗	การอบรมเชิงปฏิบัติการในเรื่องบัญชีและการเงิน มีระยะเวลาที่เหมาะสม และได้รับความรู้ครบถ้วน	-	-	๔.๒๐ (๘๔.๐๐) มาก	๐.๘๗	-	๔.๕๑ (๙๐.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๐
		๒.๒.๘	เจ้าหน้าที่ของกองทุนฯ ตรวจสอบการเงินได้ถูกต้องและรวดเร็ว	-	-	๔.๑๙ (๘๓.๘๐) มาก	๐.๙๗	-	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๔
		๒.๒.๙	เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขเอกสารการเงินที่ไม่ถูกต้อง และ/หรือไม่ครบถ้วน ได้อย่างเข้าใจง่าย ผ่านระบบบริหารโครงการ (PM)	-	-	๔.๓๘ (๘๗.๖๐) มากที่สุด	๐.๘๔	-	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๐
		๒.๒.๑๐	ช่วงระยะเวลาในการแก้ไขเอกสารทางการเงิน กรณีที่ผลงานไม่ผ่านการพิจารณา/ผ่านแบบมีเงื่อนไข มีความเหมาะสม	-	-	๔.๑๙ (๘๓.๘๐) มาก	๐.๙๓	-	๔.๔๕ (๘๙.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๓
		๒.๒.๑๑	เอกสารหลักฐานทางการเงินที่ต้องใช้ประกอบเป็นไปตามที่กำหนดตามระเบียบราชการ	-	-	๔.๒๕ (๘๕.๐๐) มากที่สุด	๐.๘๘	-	๔.๔๕ (๘๙.๐๐) มากที่สุด	๐.๘๐
		๒.๒.๑๒	ระบบการเบิกจ่ายเงินผ่านการเตือนโดยระบบบริหาร	-	-	๔.๐๓ (๘๐.๖๐)	๑.๐๓	-	๔.๔๘ (๘๙.๖๐)	๐.๗๗

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**				
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD		Mean (%) แปลผล	SD
			โครงการ (PM) และทางอีเมล มีความสะดวก รวดเร็ว			มาก			มากที่สุด	
		๒.๒.๑๓	ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ติดขัดในการเบิกจ่ายเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา หรือให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาได้อย่างมืออาชีพ	-	-	๔.๑๓ (๘๒.๖๐) มาก	๐.๙๔	-	๔.๕๒ (๙๐.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๔
	๒.๓	การติดตามและประเมินผลโครงการ		-	-	๔.๑๙ (๘๓.๘๐) มาก	๐.๗๕	-	๔.๕๒ (๙๐.๔๐) มากที่สุด	๐.๖๘
		๒.๓.๑	การกำกับติดตามความก้าวหน้า และความครบถ้วน ของผลงาน ที่โครงการนำส่งในแต่ละงวดงาน ผ่านระบบบริหารโครงการ (PM) มีความเหมาะสม และคล่องตัว	-	-	๔.๒๒ (๘๔.๔๐) มากที่สุด	๐.๘๔	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๙
		๒.๓.๒	การร่วมลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่กองทุนไม่เป็นภาระจนเกินไป ต่อการดำเนินการของผู้รับทุนฯ	-	-	๔.๑๐ (๘๒.๐๐) มาก	๐.๘๖	-	๔.๔๕ (๘๙.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๙
		๒.๓.๓	การมีผู้เชี่ยวชาญในการประเมินโครงการ และการตรวจสอบด้านการเงิน ช่วยให้งานการบริหารจัดการโครงการมีความเป็นระบบและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินเงิน	-	-	๔.๒๕ (๘๕.๐๐) มากที่สุด	๐.๘๓	-	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๐
๓.	กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน (๒ ด้านย่อย)			-	-	๔.๒๔ (๘๔.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๒	-	๔.๕๓ (๙๐.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๐
	๓.๑	การสรุปปิดโครงการ		-	-	๔.๑๐ (๘๒.๐๐) มาก	๐.๙๐	-	๔.๕๓ (๙๐.๖๐) มากที่สุด	๐.๖๘
		๓.๑.๑	เจ้าหน้าที่กองทุนฯ มีการสนับสนุนผู้รับทุนฯ ให้	-	-	๔.๒๒ (๘๔.๔๐)	๐.๙๕	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐)	๐.๖๙

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**				
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD		Mean (%) แปลผล	SD
			สามารถทำงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนดในสัญญา			มากที่สุด			มากที่สุด	
		๓.๑.๒	ประเด็น/ปัญหา/อุปสรรคที่พบในโครงการฯ ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	-	-	๔.๑๐ (๘๒.๐๐) มาก	๐.๙๔	-	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓
		๓.๑.๓	กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีระบบการจัดการความรู้ระหว่างกองทุนและผู้รับทุนฯ เพื่อใช้ในการพัฒนาการดำเนินการในอนาคต	-	-	๔.๐๓ (๘๐.๖๐) มาก	๑.๐๐	-	๔.๕๓ (๙๐.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๐
		๓.๑.๔	โดยภาพรวมแล้ว ระบบบริหารโครงการ (PM) เป็นระบบที่สนับสนุนการดำเนินโครงการของผู้รับทุนฯ ให้มีความสะดวก รวดเร็วในทุกกระบวนการ	-	-	๔.๐๔ (๘๐.๘๐) มาก	๐.๙๕	-	๔.๕๒ (๙๐.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๒
		๓.๑.๕	กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีกลไกและระบบการทำงานร่วมกันในลักษณะของภาคีเครือข่ายสื่อสร้างสรรค์ในอนาคตภายหลังจากที่สิ้นสุดการรับทุน	-	-	๔.๐๙ (๘๑.๘๐) มาก	๑.๐๑	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๒
	๓.๒	การปรับแก้สัญญา		-	-	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓	-	๔.๕๓ (๙๐.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๘
		๓.๒.๑	กองทุนฯ มีการรับฟังความคิดเห็นในกรณีที่ได้รับทุนฯ ประสบปัญหา ระหว่างดำเนินโครงการ หรือต้องการปรับเปลี่ยนรายละเอียดในโครงการ	-	-	๔.๑๐ (๘๒.๐๐) มาก	๐.๙๐	-	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๘
		๓.๒.๒	ช่วงระยะเวลาในกระบวนการพิจารณาอนุมัติปรับแก้สัญญามี	-	-	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓	-	๔.๕๓ (๙๐.๖๐) มากที่สุด	๐.๘๑

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**			Mean (%) แปลผล	SD
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD			
			ความสมเหตุสมผลและรวดเร็ว							
			ภาพรวม	-	-	๔.๓๔ (๘๖.๘๐) มากที่สุด	๐.๔๖	-	๔.๕๑ (๙๐.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๑

ระดับความคิดเห็น : ๑.๐๐-๑.๘๐ = น้อยที่สุด / ๑.๘๑-๒.๖๐ = น้อย / ๒.๖๑-๓.๔๐ = ปานกลาง / ๓.๔๑-๔.๒๐ = มาก / ๔.๒๑-๕.๐๐ = มากที่สุด

* ผลการสำรวจประเมินข้อมูลปี ๒๕๖๔ คือ ผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๔ ที่ได้รับการประเมินในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ซึ่งเป็นกลุ่มเดียวกันกับการประเมินในช่วงกระบวนการระหว่างการรับทุนและกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน ในการสำรวจประเมิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

** ผลการสำรวจประเมินข้อมูลปี ๒๕๖๕ แบ่งการประเมินตามกระบวนการโดย กระบวนการก่อนการรับทุน สำรวจประเมินกับผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๘ โครงการ และ กระบวนการระหว่างการรับทุนและกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน สำรวจประเมินกับผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๔ จำนวน ๖๙ โครงการ

*** มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

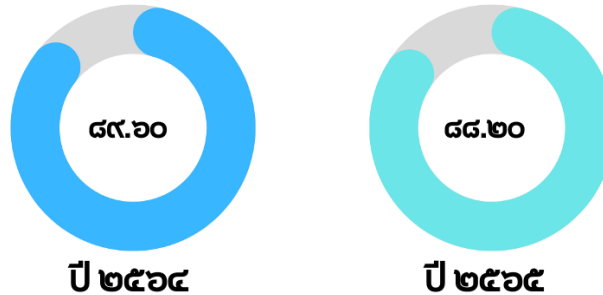
๔.๑.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์แยกตามฝ่ายที่รับผิดชอบ

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้ให้บริการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๑๐ ฝ่ายที่รับผิดชอบ ดังนี้ ๑) กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ (ทุกฝ่าย) ๒) ฝ่ายสนับสนุนการบริหารงาน ๓) ฝ่ายวิจัยและขับเคลื่อนสังคม ๔) ฝ่ายพัฒนาสื่อเด็กและเยาวชน ๕) ฝ่ายพัฒนาสื่อประชาชนทั่วไป ๖) ฝ่ายรู้เท่าทันและเฝ้าระวังสื่อ ๗) ฝ่ายอำนวยการ ๘) ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ ๙) ผู้จัดการกองทุนฯ และ ๑๐) คณะอนุกรรมการบริหารฯ รายละเอียดดังนี้

๑. กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในกระบวนการก่อนการรับทุน ในส่วนของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ (ทุกฝ่าย) ของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ และผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ ดังภาพ ๔.๑๒

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความพึงพอใจระหว่าง การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕



ภาพ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ ส่วนของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ (ทุกฝ่าย) รับผิดชอบ พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ (ทุกฝ่าย) รับผิดชอบพบว่า ในภาพรวม มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐

รายละเอียดดังภาพ ๔.๑๓ และตาราง ๔.๒



ภาพ ๔.๑๓ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ตาราง ๔.๒ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของ
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

(n=๑๗๗)

การให้บริการของกองทุนพัฒนา สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการ เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของผู้รับทุนฯ ระหว่าง ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๕**			Mean (%) แปลผล	SD
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD			
๑.	กระบวนการก่อนการรับทุน (๓ ด้านย่อย)			๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๕๐	๔.๔๑ (๘๘.๒๐) มากที่สุด	๐.๕๕	๐.๙๕	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๖๑
	๑.๑	การกำหนดประเด็นการให้ทุน โครงการ (Open/Strategic/Collaborative Grant)		๔.๔๓ (๘๘.๖๐) มากที่สุด	๐.๕๖	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๐	๐.๔๑	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๖๑
		๑.๑.๑	ประเด็นการให้ทุน โครงการมีความ สอดคล้องกับ พระราชบัญญัติกองทุน พัฒนาสื่อปลอดภัย และสร้างสรรค์ แผน ยุทธศาสตร์กองทุน พัฒนาสื่อปลอดภัย และสร้างสรรค์ ๕ ปี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑- ๒๕๖๕ ตลอดจนแผน ดำเนินงานประจำปี ของกองทุนฯ	๔.๕๕ (๙๑.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๐	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๗	๐.๑๘	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๙
		๑.๑.๒	ประเด็นการให้ทุน โครงการสอดคล้องกับ ปัจจัยผลักดันทางด้าน การเมือง เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและสังคม รวมถึงปัญหาเรื้อรัง ทางสังคมต่างๆ	๔.๔๒ (๘๘.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๙	๔.๒๗ (๘๕.๔๐) มากที่สุด	๐.๘๔	๑.๓๑	๔.๔๒ (๘๘.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๑
		๑.๑.๓	ประเด็นการให้ทุน โครงการมีแนวโน้มที่ จะสร้างผลกระทบ/ การเปลี่ยนแปลงใน ทางบวกต่อสังคม	๔.๕๘ (๙๑.๖๐) มากที่สุด	๐.๖๗	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๐	๐.๙๓	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๑
		๑.๑.๔	ประเด็นการให้ทุน โครงการส่งเสริมให้เกิด	๔.๕๕ (๙๑.๐๐)	๐.๖๕	๔.๔๕ (๘๙.๐๐)	๐.๗๒	๐.๙๘	๔.๔๖ (๘๙.๒๐)	๐.๗๓

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนา สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการ เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของผู้รับทุนฯ ระหว่าง ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๕**			Mean (%) แปลผล	SD
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD			
			งานวิจัย/ องค์ความรู้ และนวัตกรรมที่ เกี่ยวข้องกับการพัฒนา สื่อปลอดภัยและ สร้างสรรค์	มากที่สุด		มากที่สุด			มากที่สุด	
		๑.๑.๕	มีการเปิดโอกาสให้ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามี ส่วนร่วมในการเสนอ ความคิดเห็นในการ กำหนดประเด็นการให้ ทุนโครงการ	๔.๓๓ (๘๖.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๙	๔.๒๓ (๘๔.๖๐) มากที่สุด	๐.๙๓	๐.๘๓	๔.๔๒ (๘๘.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๕
		๑.๑.๖	ประเด็นการให้ทุน โครงการมีความ หลากหลายและ ครอบคลุมประเด็นที่ เกี่ยวข้องกับการพัฒนา สื่อปลอดภัยและ สร้างสรรค์	๔.๔๓ (๘๘.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๑	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๖	๐.๕๘	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๗
		๑.๑.๗	กรอบงบประมาณมี ความสอดคล้องกับ ประเด็นการให้ทุน	๔.๑๒ (๘๒.๔๐) มากที่สุด	๐.๘๕	๔.๒๔ (๘๔.๘๐) มากที่สุด	๐.๘๒	๑.๐๔	๔.๔๒ (๘๘.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๕
	๑.๒	การเปิดรับข้อเสนอโครงการ		๔.๔๕ (๘๙.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๐	๔.๔๓ (๘๘.๖๐) มากที่สุด	๐.๖๓	๐.๓๓	๔.๔๖ (๘๖.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๗
		๑.๒.๑	ช่วงระยะเวลาการ ประกาศรับข้อเสนอ เพียงพอต่อการ จัดเตรียมข้อเสนอ โครงการ	๔.๕๕ (๙๑.๐๐) มากที่สุด	๐.๘๑	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มาก	๐.๗๐	๐.๑๗	๔.๑๙ (๘๓.๘๐) มากที่สุด	๐.๙๒
		๑.๒.๒	ความเหมาะสมของ จำนวนเอกสารแนบ ประกอบการยื่น ข้อเสนอโครงการ (หากมีเอกสารที่เกิน จำเป็น โปรดระบุใน ช่องข้อเสนอแนะ)	๔.๔๓ (๘๘.๖๐) มากที่สุด	๐.๘๑	๔.๓๔ (๘๖.๘๐) มากที่สุด	๐.๐.๗ ๙	๐.๘๓	๔.๔๖ (๘๙.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๓
		๑.๒.๓	กระบวนการพิจารณา ข้อเสนอโครงการที่ทาง กองทุนพัฒนา	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๖๗	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๗	๐.๐๒	๔.๔๗ (๘๙.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๓

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**				
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD		Mean (%) แปลผล	SD
			สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ใช้เวลาตรวจสอบแบบคำขอรับการสนับสนุนข้อมูลเอกสารและหลักฐาน ภายใน ๓๐ วัน นับจากวันรับแบบคำขอ มีความเหมาะสม							
		๑.๒.๔	เจ้าหน้าที่มีการติดต่อเพื่อแจ้งผู้ขอรับทุนให้แก้ไข ส่งเอกสาร หรือระบุข้อมูลเพิ่มเติม โดยระยะที่กำหนดให้ส่งเอกสาร/ข้อมูลภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง เป็นระยะเวลาที่เหมาะสมไม่กระชั้นชิดจนเกินไป	๔.๓๕ (๘๗.๐๐) มากที่สุด	๐.๘๐	๔.๓๑ (๘๖.๒๐) มากที่สุด	๐.๘๔	๐.๓๔	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๗
	๑.๓	การกลั่นกรองและพิจารณาโครงการ		๔.๕๕ (๙๑.๐๐) มากที่สุด	๐.๕๒	๔.๔๐ (๘๘.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๕	๑.๘๐	๔.๕๑ (๙๐.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๘
		๑.๓.๑	การมีคณะทำงานในกระบวนการของการพิจารณาข้อเสนอโครงการ	๔.๖๕ (๙๓.๐๐) มากที่สุด	๐.๕๕	๔.๔๕ (๘๙.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๙	๒.๒๐***	๔.๕๒ (๙๐.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๒
		๑.๓.๒	คุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญ	๔.๖๕ (๙๓.๐๐) มากที่สุด	๐.๕๖	๔.๔๓ (๘๘.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๑	๒.๔๓***	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๗
		๑.๓.๓	กระบวนการในการการกลั่นกรองและพิจารณาข้อเสนอโครงการมีความรวดเร็วและเหมาะสม	๔.๔๐ (๘๘.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๕	๔.๒๕ (๘๕.๐๐) มากที่สุด	๐.๘๒	๑.๓๒	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๓
		๑.๓.๔	ความโปร่งใสในการพิจารณาข้อเสนอโครงการ	๔.๕๒ (๙๐.๔๐) มากที่สุด	๐.๖๙	๔.๔๗ (๘๙.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๓	๐.๔๔	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**				
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD		Mean (%) แปลผล	SD
๒.	กระบวนการระหว่างการรับทุน			-	-	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๙	-	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓
	๒.๑	การทำสัญญาโครงการ		-	-	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๙	-	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓
		๒.๑.๓	ระยะเวลาในการให้ผู้รับทุนฯ เตรียมเอกสารหลักฐานสำหรับทำสัญญามีความเหมาะสม	-	-	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๙	-	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓
			ภาพรวม	-	-	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๔๓	-	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๒

ระดับความคิดเห็น : ๑.๐๐-๑.๘๐ = น้อยที่สุด / ๑.๘๑-๒.๖๐ = น้อย / ๒.๖๑-๓.๔๐ = ปานกลาง / ๓.๔๑-๔.๒๐ = มาก / ๔.๒๑-๕.๐๐ = มากที่สุด

* ผลการสำรวจประเมินข้อมูลปี ๒๕๖๔ คือ ผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๔ ที่ได้รับการประเมินในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ซึ่งเป็นกลุ่มเดียวกันกับการประเมินในช่วงกระบวนการระหว่างการรับทุนและกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน ในการสำรวจประเมิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

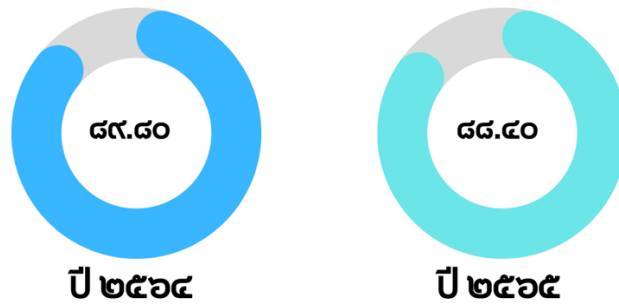
** ผลการสำรวจประเมินข้อมูลปี ๒๕๖๕ แบ่งการประเมินตามกระบวนการโดย กระบวนการก่อนการรับทุน สำรวจประเมินกับผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๘ โครงการ และ กระบวนการระหว่างการรับทุนและกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน สำรวจประเมินกับผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๔ จำนวน ๖๙ โครงการ

*** มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < ๐.๐๕$)

๒. ฝ่ายสนับสนุนการบริหารงาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในกระบวนการก่อนการรับทุน ในส่วนของฝ่ายสนับสนุนการบริหาร รับผิดชอบ ของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ และผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ ดังภาพ ๔.๑๔

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความพึงพอใจระหว่าง การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

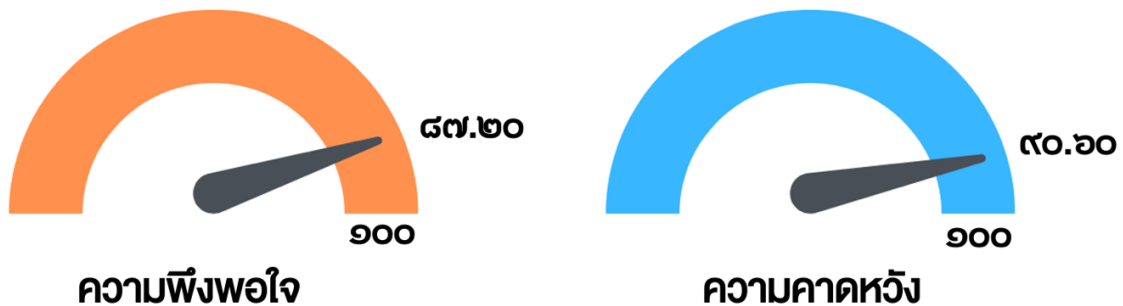


ภาพ ๔.๑๔ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ ส่วนของฝ่ายสนับสนุนการบริหาร

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายสนับสนุนการบริหาร รับผิดชอบ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายสนับสนุนการบริหาร รับผิดชอบ พบว่า ในภาพรวมมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

รายละเอียด ๔.๑๕ และตาราง ๔.๓



ภาพ ๔.๑๕ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายสนับสนุนการบริหารงาน

ตาราง ๔.๓ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายสนับสนุนการบริหารงาน

(n=๑๗๗)

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนา สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการ เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของผู้รับทุนฯ ระหว่าง ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๕**			Mean (%) แปลผล	SD
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD			
๑.	กระบวนการก่อนการรับทุน (๒ ด้านย่อย)			๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๕๕	๔.๔๓ (๘๘.๖๐) มากที่สุด	๐.๕๙	๐.๗๘	๔.๕๒ (๙๐.๔๐) มากที่สุด	๐.๖๓
	๑.๒	การเปิดรับข้อเสนอโครงการ		๔.๔๗ (๘๙.๔๐) มากที่สุด	๐.๕๔	๔.๔๒ (๘๘.๔๐) มากที่สุด	๐.๖๑	๐.๖๕	๔.๕๕ (๙๑.๐๐) มากที่สุด	๐.๕๘
		๑.๒.๑	การประกาศรับข้อเสนอมี ข้อมูลที่ชัดเจนและ ครบถ้วน	๔.๕๕ (๙๑.๐๐) มากที่สุด	๐.๘๑	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มาก	๐.๗๐	๐.๑๗	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๐
		๑.๒.๒	รายละเอียดในการ ประกาศการเปิดรับ ข้อเสนอโครงการ/ กิจกรรมเพื่อขอรับการ สนับสนุนงบประมาณจาก กองทุนฯ เข้าใจได้ง่ายและ ไม่ซับซ้อน	๔.๔๓ (๘๘.๖๐) มากที่สุด	๐.๘๑	๔.๓๔ (๘๖.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๙	๐.๘๓	๔.๓๔ (๘๖.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๙
		๑.๒.๓	การประกาศรับข้อเสนอ โครงการผ่านทางเว็บไซต์ เป็นช่องทางหลักมีความ สะดวกและข้อมูลครบถ้วน	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๖๗	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๗	๐.๐๒	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๗
		๑.๒.๔	การประกาศรับข้อเสนอ โครงการด้วยช่องทางที่ หลากหลาย เช่น Line/ Website/ Facebook/ Twitter เป็นต้น	๔.๓๕ (๘๗.๐๐) มากที่สุด	๐.๘๐	๔.๓๑ (๘๖.๒๐) มากที่สุด	๐.๘๔	๐.๓๔	๔.๓๑ (๘๖.๒๐) มากที่สุด	๐.๘๔
		๑.๒.๖	มีการจัดประชุมชี้แจง การ เปิดรับข้อเสนอโครงการ แก่ภาคีเครือข่ายและ ผู้สนใจจะเสนอโครงการ เพื่อให้ผู้สนใจรับทุนได้ เข้าใจประเด็นและ วัตถุประสงค์การให้ทุน	๔.๔๐ (๘๘.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๔	๔.๓๖ (๘๗.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๗	๐.๓๔	๔.๕๑ (๙๐.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๓
		๑.๒.๗	มีการให้คำแนะนำในการ เขียนข้อเสนอโครงการ และการเปิดโอกาสให้ ซักถามข้อมูลต่างๆ	๔.๓๕ (๘๗.๐๐) มากที่สุด	๐.๘๓	๔.๓๐ (๘๖.๐๐) มากที่สุด	๐.๘๕	๐.๔๙	๔.๔๔ (๘๘.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๕
		๑.๒.๘	เจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนา สื่อปลอดภัยและ สร้างสรรค์ มีความรู้	๔.๕๗ (๙๑.๔๐) มากที่สุด	๐.๖๕	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๘	๐.๗๘	๔.๕๙ (๙๑.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๘

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**			Mean (%) แปลผล	SD
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD			
			สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน							
		๑.๒.๙	ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีความสะดวกและรวดเร็ว	๔.๖๑ (๘๒.๒๐) มากที่สุด	๐.๕๙	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๙	๑.๓๕	๔.๕๐ (๙๐.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๘
	๑.๓	การกลั่นกรองและพิจารณาโครงการ		๔.๕๑ (๙๐.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๔	๔.๔๓ (๘๘.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๔	๐.๗๖	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๕
		๑.๓.๔	ความโปร่งใสในการพิจารณาข้อเสนอโครงการ	๔.๕๒ (๙๐.๔๐) มากที่สุด	๐.๖๙	๔.๔๗ (๘๙.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๓	๐.๔๔	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓
		๑.๓.๖	มีการส่งหนังสือแจ้งผลการพิจารณาโครงการพร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบการสนับสนุน/ หรือไม่สนับสนุนโครงการ	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๖	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๘๘	๐.๙๐	๔.๔๔ (๘๘.๘๐) มากที่สุด	๐.๘๕
๒.	กระบวนการระหว่างการบริหารทุน			-	-	๔.๓๘ (๘๗.๖๐) มากที่สุด	๐.๖๖	-	๔.๕๕ (๙๑.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๖
	๒.๑	การทำสัญญาโครงการ		-	-	๔.๓๘ (๘๗.๖๐) มากที่สุด	๐.๖๖	-	๔.๕๕ (๙๑.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๖
		๒.๑.๑	การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้รับทุนฯ ก่อนทำสัญญามีความเหมาะสมและได้รับข้อมูลครบถ้วน	-	-	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๙	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๐
		๒.๑.๔	ช่วงกระบวนการตั้งแต่การจองเวลาเข้าทำสัญญาจนถึงลงนามในสัญญาโครงการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามกำหนดระยะเวลา	-	-	๔.๓๖ (๘๗.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๕	-	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๒
๓.	กระบวนการสิ้นสุดการบริหารทุน			-	-	๔.๐๙ (๘๑.๘๐) มาก	๐.๙๒	-	๔.๕๒ (๙๐.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๐

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนา สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการ เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของผู้รับทุนฯ ระหว่าง ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๕**			Mean (%) แปลผล	SD
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD			
	๓.๑	การสรุปปิดโครงการ		-	-	๔.๐๙ (๘๑.๘๐) มาก	๐.๙๒	-	๔.๕๒ (๙๐.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๐
		๓.๑.๒	ประเด็น/ปัญหา/อุปสรรค ที่พบในโครงการฯ ถูก นำมาใช้ในการพัฒนาการ ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	-	-	๔.๑๐ (๘๒.๐๐) มาก	๐.๙๔	-	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓
		๓.๑.๕	กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัย และสร้างสรรค์ มีกลไก และระบบการทำงาน ร่วมกันในลักษณะของภาคี เครือข่ายสื่อสร้างสรรค์ใน อนาคตภายหลังจากที่ สิ้นสุดการรับทุน	-	-	๔.๐๙ (๘๑.๘๐) มาก	๑.๐๑	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๒
			ภาพรวม	-	-	๔.๓๖ (๘๗.๒๐) มากที่สุด	๐.๕๒	-	๔.๕๓ (๙๐.๖๐) มากที่สุด	๐.๖๐

ระดับความคิดเห็น : ๑.๐๐-๑.๘๐ = น้อยที่สุด / ๑.๘๑-๒.๖๐ = น้อย / ๒.๖๑-๓.๔๐ = ปานกลาง / ๓.๔๑-๔.๒๐ = มาก / ๔.๒๑-๕.๐๐ = มากที่สุด

* ผลการสำรวจประเมินข้อมูลปี ๒๕๖๔ คือ ผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๔ ที่ได้รับการประเมินในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ซึ่งเป็นกลุ่มเดียวกันกับการประเมินในช่วงกระบวนการระหว่างการรับทุนและกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน ในการสำรวจประเมิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

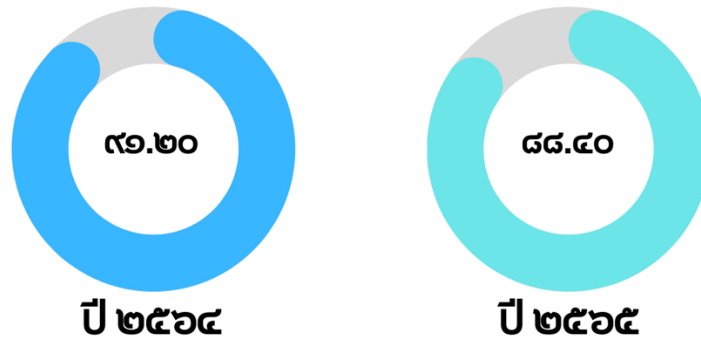
** ผลการสำรวจประเมินข้อมูลปี ๒๕๖๕ แบ่งการประเมินตามกระบวนการโดย กระบวนการก่อนการรับทุน สำรวจประเมินกับผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๘ โครงการ และ กระบวนการระหว่างการรับทุนและกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน สำรวจประเมินกับผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๔ จำนวน ๖๙ โครงการ

*** มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

๓. ฝ่ายวิจัยและขับเคลื่อนสังคม

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในกระบวนการก่อนการรับทุน ในส่วนของฝ่ายวิจัยและขับเคลื่อนสังคม รับผิดชอบ ของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ และผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ ดังภาพ ๔.๑๖

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความพึงพอใจระหว่าง การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

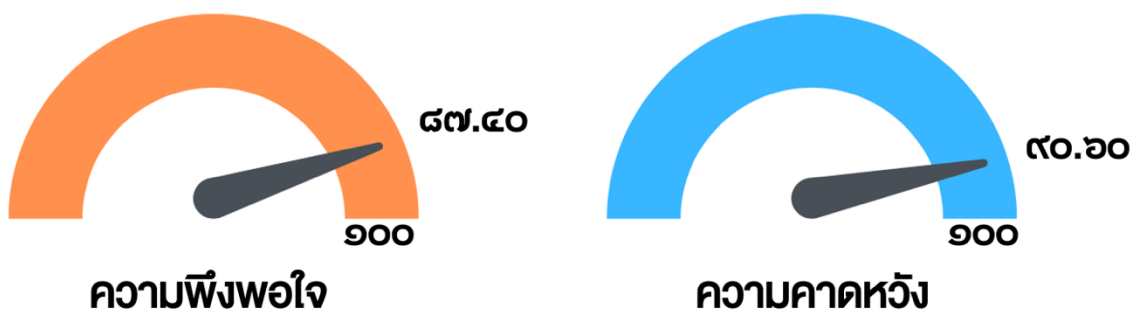


ภาพ ๔.๑๖ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ ส่วนฝ่ายวิจัยและขับเคลื่อนสังคม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายวิจัยและขับเคลื่อนสังคม รับผิดชอบ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายวิจัยและขับเคลื่อนสังคม รับผิดชอบ พบว่า ในภาพรวมมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

รายละเอียดดัง ภาพ ๔.๑๗ และ ตาราง ๔.๔



ภาพ ๔.๑๗ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายวิจัยและขับเคลื่อนสังคม

ตาราง ๔.๔ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายวิจัยและขับเคลื่อนสังคม

(n=๑๗๗)

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**				
									Mean (%) แปลผล	SD
๑.	กระบวนการก่อนการรับทุน (๒ ด้านย่อย)			๔.๕๖ (๙๑.๒๐)มากที่สุด	๐.๕๕	๔.๔๒ (๘๘.๔๐)มากที่สุด	๐.๖๒	๑.๗๒	๔.๕๔ (๙๐.๘๐)มากที่สุด	๐.๖๓
	๑.๒	การเปิดรับข้อเสนอโครงการ		๔.๕๗ (๙๑.๔๐)มากที่สุด	๐.๖๕	๔.๔๙ (๘๙.๘๐)มากที่สุด	๐.๗๘	๐.๗๘	๔.๕๙ (๙๑.๘๐)มากที่สุด	๐.๖๘
		๑.๒.๘	เจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีความรู้ และสามารถตอบคำถาม และให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน	๔.๕๗ (๙๑.๔๐)มากที่สุด	๐.๖๕	๔.๔๙ (๘๙.๘๐)มากที่สุด	๐.๗๘	๐.๗๘	๔.๕๙ (๙๑.๘๐)มากที่สุด	๐.๖๘
	๑.๓	การกลั่นกรองและพิจารณาโครงการ		๔.๕๖ (๙๑.๒๐)มากที่สุด	๐.๖๓	๔.๓๕ (๘๗.๐๐)มากที่สุด	๐.๗๙	๒.๐๖***	๔.๔๘ (๘๙.๖๐)มากที่สุด	๐.๗๓
		๑.๓.๕	มีช่องทางการประกาศผลการพิจารณาโครงการที่หลากหลาย เช่น Website/ Facebook/ Twitter เป็นต้น	๔.๕๖ (๙๑.๒๐)มากที่สุด	๐.๖๓	๔.๓๕ (๘๗.๐๐)มากที่สุด	๐.๗๙	๒.๐๖***	๔.๔๘ (๘๙.๖๐)มากที่สุด	๐.๗๓
๒.	กระบวนการระหว่างการรับทุน (๓ ด้านย่อย)			-	-	๔.๒๕ (๘๕.๐๐)มากที่สุด	๐.๖๔	-	๔.๕๑ (๙๐.๒๐)มากที่สุด	๐.๖๓
	๒.๑	การทำสัญญาโครงการ		-	-	๔.๓๕ (๘๗.๐๐)มากที่สุด	๐.๖๔	-	๔.๕๒ (๙๐.๔๐)มากที่สุด	๐.๖๖
		๒.๑.๑	การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้รับทุนฯ เพื่อสร้างความเข้าใจก่อนทำสัญญามีความเหมาะสมและได้รับความรู้ครบถ้วน	-	-	๔.๓๙ (๘๗.๘๐)มากที่สุด	๐.๗๙	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐)มากที่สุด	๐.๗๐
		๒.๑.๒	ระยะเวลาในการปรับแก้ข้อเสนอโครงการตามข้อเสนอแนะที่ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ก่อนลงนามในสัญญาโครงการมีความรวดเร็วและเหมาะสม	-	-	๔.๒๙ (๘๕.๘๐)มากที่สุด	๐.๗๓	-	๔.๔๕ (๘๙.๐๐)มากที่สุด	๐.๗๗
		๒.๑.๔	ช่วงกระบวนการตั้งแต่การจองเวลาเข้าทำสัญญา จนถึงลงนามในสัญญาโครงการมีความสะดวก	-	-	๔.๓๖ (๘๗.๒๐)มากที่สุด	๐.๗๕	-	๔.๕๔ (๙๐.๘๐)มากที่สุด	๐.๗๒

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนา สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการ เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของผู้รับทุนฯ ระหว่าง ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๕**				
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD		Mean (%) แปลผล	SD
			รวดเร็ว เป็นไปตามกำหนด ระยะเวลา							
	๒.๒	การพิจารณาผลงานและเบิกจ่ายโครงการ		-	-	๔.๒๐ (๘๔.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๘	-	๔.๕๐ (๙๐.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๙
		๒.๒.๑	ช่วงระยะเวลาตั้งแต่ลงนามใน สัญญาโครงการจนถึงการได้รับ การเบิกจ่ายทุนงวดแรกของ โครงการมีความรวดเร็วและ เหมาะสม	-	-	๔.๒๐ (๘๔.๐๐) มาก	๐.๘๒	-	๔.๔๔ (๘๘.๘๐) มากที่สุด	๐.๘๒
		๒.๒.๓	การพิจารณาโครงการในแต่ละ งวดโดยคณะทำงานติดตามและ ประเมินผลโครงการ มีความ เหมาะสม ความเป็นมืออาชีพ และสอดคล้องกับเงื่อนไขที่ กำหนดในสัญญา	-	-	๔.๑๙ (๘๓.๘๐) มาก	๐.๙๓	-	๔.๕๓ (๙๐.๖๐) มากที่สุด	๐.๖๙
		๒.๒.๔	กรณีผลงานไม่ผ่าน / หรือผ่าน อย่างมีเงื่อนไข เจ้าหน้าที่กองทุน พัฒนาสื่อปลอดภัยและ สร้างสรรค์ มีการประสานงาน กับผู้รับทุนฯ เพื่อแก้ไขผลงาน ตามข้อเสนอแนะของ คณะทำงานติดตามและ ประเมินผลโครงการอย่าง รวดเร็วและละเอียด	-	-	๔.๓๕ (๘๗.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๘	-	๔.๕๐ (๙๐.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๓
		๒.๒.๕	ระยะเวลาในการแก้ไข รายละเอียดโครงการมีความ เหมาะสม	-	-	๔.๓๒ (๘๖.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๐	-	๔.๕๑ (๙๐.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๔
		๒.๒.๑๒	ระบบการเบิกจ่ายเงินผ่านการ เตือนโดยระบบบริหารโครงการ (PM) และทางอีเมล มีความ สะดวก รวดเร็ว	-	-	๔.๐๓ (๘๐.๖๐) มาก	๑.๐๓	-	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๗
		๒.๒.๑๓	ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ขัดข้องใน การเบิกจ่าย เจ้าหน้าที่สามารถ แก้ปัญหา หรือให้ข้อเสนอแนะ ในการแก้ปัญหาได้อย่างมี อาชีพ	-	-	๔.๑๓ (๘๒.๖๐) มาก	๐.๙๔	-	๔.๕๒ (๙๐.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๔
	๒.๓	การติดตามและประเมินผลโครงการ		-	-	๔.๑๙	๐.๗๕	-	๔.๕๒	๐.๖๘

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนา สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการ เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของผู้รับทุนฯ ระหว่าง ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง			
				ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๕**			Mean (%) แปลผล		SD	
						(๘๓.๘๐) มาก			(๙๐.๔๐) มากที่สุด			
		๒.๓.๑	กองทุนฯ มีการคัดเลือก/สุ่ม เลือกโครงการเพื่อกำกับติดตาม ความก้าวหน้า โดยเลือก โครงการที่คาดว่าจะมีผลกระทบ ต่อสังคมสูง หรือมีความเสี่ยงสูง	-	-	๔.๒๒ (๘๔.๔๐) มากที่สุด	๐.๘๔	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๙		
		๒.๓.๒	การร่วมลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ กองทุนไม่เป็นภาระจนเกินไป ต่อการดำเนินการของผู้รับทุนฯ	-	-	๔.๑๐ (๘๒.๐๐) มาก	๐.๘๖	-	๔.๕๕ (๘๙.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๙		
		๒.๓.๓	ภายหลังการลงพื้นที่ร่วมกับผู้รับ ทุนฯ เพื่อกำกับติดตาม เจ้าหน้าที่ กองทุนฯ สามารถให้ ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อ การพัฒนาโครงการ	-	-	๔.๒๕ (๘๕.๐๐) มากที่สุด	๐.๘๓	-	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๐		
๓.	กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน (๒ ด้านย่อย)			-	-	๔.๒๙ (๘๕.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๒	-	๔.๕๕ (๙๑.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๘		
	๓.๑	การสรุปปิดโครงการ		-	-	๔.๑๕ (๘๓.๐๐) มาก	๐.๙๒	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๗		
		๓.๑.๑	เจ้าหน้าที่กองทุนฯ มีการ สนับสนุนผู้รับทุนฯ ให้สามารถ ทำงานได้เสร็จตามเวลาที่ กำหนดในสัญญา	-	-	๔.๒๒ (๘๔.๔๐) มากที่สุด	๐.๙๕	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๙		
		๓.๑.๕	กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและ สร้างสรรค์ มีกลไก และระบบ การทำงานร่วมกันในลักษณะ ของภาคีเครือข่ายสื่อสร้างสรรค์ ในอนาคตภายหลังจากที่สิ้นสุด การรับทุน	-	-	๔.๐๙ (๘๑.๘๐) มาก	๑.๐๑	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๒		
	๓.๒	การปรับแก้สัญญา		-	-	๔.๑๐ (๘๒.๐๐) มาก	๐.๙๐	-	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๘		
		๓.๒.๑	กองทุนฯ มีการรับฟังความ คิดเห็นในกรณีที่ได้รับทุนฯ ประสบปัญหาระหว่างดำเนิน โครงการ หรือต้องการ	-	-	๔.๑๐ (๘๒.๐๐) มาก	๐.๙๐	-	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๘		

การให้บริการของกองทุนพัฒนา สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการ เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของผู้รับทุนฯ ระหว่าง ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๕**			Mean (%) แปลผล	SD
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD			
			ปรับเปลี่ยนรายละเอียดใน โครงการ							
			ภาพรวม	-	-	๔.๓๗ (๘๗.๔๐) มากที่สุด	๐.๔๙	-	๔.๕๓ (๙๐.๖๐) มากที่สุด	๐.๖๐

ระดับความคิดเห็น : ๑.๐๐-๑.๘๐ = น้อยที่สุด / ๑.๘๑-๒.๖๐ = น้อย / ๒.๖๑-๓.๔๐ = ปานกลาง / ๓.๔๑-๔.๒๐ = มาก / ๔.๒๑-๕.๐๐ = มากที่สุด

* ผลการสำรวจประเมินข้อมูลปี ๒๕๖๔ คือ ผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๔ ที่ได้รับการประเมินในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ซึ่งเป็นกลุ่มเดียวกันกับการประเมินในช่วงกระบวนการระหว่างการรับทุนและกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน ในการสำรวจประเมิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

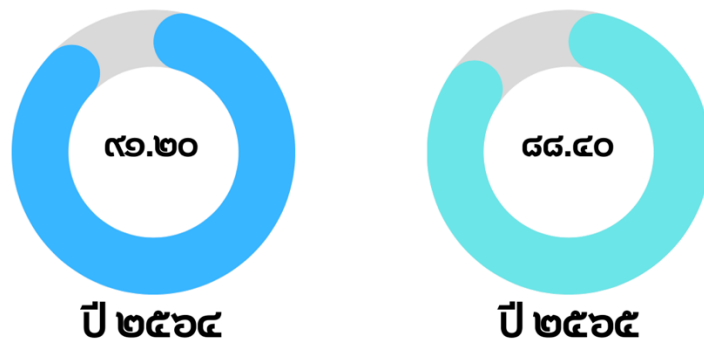
** ผลการสำรวจประเมินข้อมูลปี ๒๕๖๕ แบ่งการประเมินตามกระบวนการโดย กระบวนการก่อนการรับทุน สำรวจประเมินกับผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๘ โครงการ และ กระบวนการระหว่างการรับทุนและกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน สำรวจประเมินกับผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๕ จำนวน ๖๙ โครงการ

*** มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < ๐.๐๕$)

๔. ฝ่ายพัฒนาสื่อเด็กและเยาวชน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในกระบวนการก่อนการรับทุน ส่วนของฝ่ายพัฒนาสื่อเด็กและเยาวชน รับผิดชอบ ของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ และผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ ดังภาพ ๔.๑๘

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความพึงพอใจระหว่าง การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕



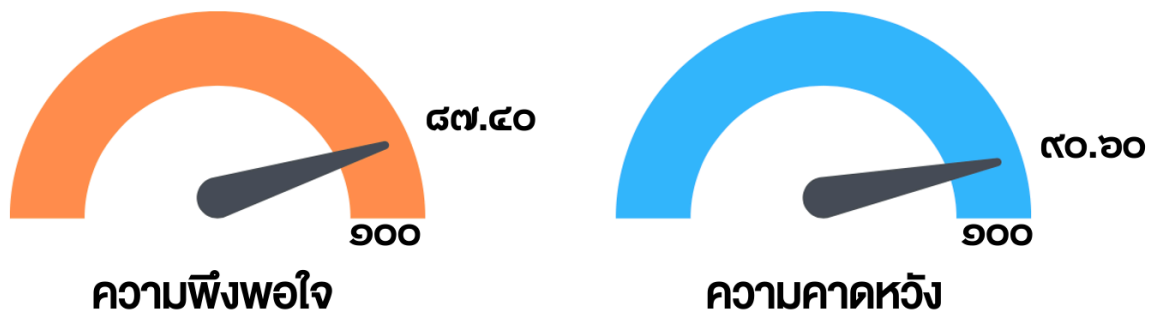
ภาพ ๔.๑๘ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการ

ของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕
ส่วนฝ่ายพัฒนาสื่อเด็กและเยาวชน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของ
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายพัฒนาสื่อเด็กและเยาวชน รับผิดชอบ พบว่า
ในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของ
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายพัฒนาสื่อเด็กและเยาวชน รับผิดชอบ พบว่า
ในภาพรวม มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

รายละเอียด ดังภาพ ๔.๑๙ และ ตาราง ๔.๕



ภาพ ๔.๑๙ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณ
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายพัฒนาสื่อเด็กและเยาวชน

ตาราง ๔.๕ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของ
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายพัฒนาสื่อเด็กและเยาวชน

(n=๑๗๗)

การให้บริการของกองทุนพัฒนา สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์			ความพึงพอใจ				ผลการ เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของผู้รับทุนฯ ระหว่าง ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
			ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๕**			Mean (%) แปลผล	SD
			Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD			
๑.	กระบวนการก่อนการรับทุน (๒ ด้านย่อย)		๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๕๕	๔.๔๒ (๘๘.๔๐) มากที่สุด	๐.๖๒	๑.๑๒	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๓
	๑.๒	การเปิดรับข้อเสนอโครงการ	๔.๕๗ (๙๑.๔๐) มากที่สุด	๐.๖๕	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๘	๐.๑๘	๔.๕๙ (๙๑.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๘

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**				
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD		Mean (%) แปลผล	SD
		๑.๒.๘	เจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีความรู้ และสามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน	๔.๕๗ (๙๑.๔๐) มากที่สุด	๐.๖๕	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๘	๐.๗๘	๔.๕๙ (๙๑.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๘
	๑.๓	การกลั่นกรองและพิจารณาโครงการ		๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๓	๔.๓๕ (๘๗.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๙	๒.๐๖***	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๓
		๑.๓.๕	มีช่องทางการประกาศผลการพิจารณาโครงการที่หลากหลาย เช่น Website/ Facebook/ Twitter เป็นต้น	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๓	๔.๓๕ (๘๗.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๙	๒.๐๖***	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๓
๒.	กระบวนการระหว่างกรรับทุน (๓ ด้านย่อย)			-	-	๔.๒๕ (๘๕.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๔	-	๔.๕๑ (๙๐.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๓
	๒.๑	การทำสัญญาโครงการ		-	-	๔.๓๕ (๘๗.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๔	-	๔.๕๒ (๙๐.๔๐) มากที่สุด	๐.๖๖
		๒.๑.๑	การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้รับทุนฯ เพื่อสร้างความเข้าใจก่อนทำสัญญามีความเหมาะสมและได้รับความรู้ครบถ้วน	-	-	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๙	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๐
		๒.๑.๒	ระยะเวลาในการปรับแก้ข้อเสนอโครงการตามข้อเสนอแนะที่ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ก่อนลงนามในสัญญาโครงการมีความรวดเร็วและเหมาะสม	-	-	๔.๒๙ (๘๕.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓	-	๔.๔๕ (๘๙.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๗
		๒.๑.๔	ช่วงกระบวนการตั้งแต่การจองเวลาเข้าทำสัญญา จนถึงลงนามในสัญญาโครงการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามกำหนดระยะเวลา	-	-	๔.๓๖ (๘๗.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๕	-	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๒
	๒.๒	การพิจารณาผลงานและเบิกจ่ายโครงการ		-	-	๔.๒๐ (๘๔.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๘	-	๔.๕๐ (๙๐.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๙
		๒.๒.๑	ช่วงระยะเวลาตั้งแต่ลงนามในสัญญาโครงการจนถึงการได้รับการเบิกจ่ายทุนงวดแรกของโครงการมีความรวดเร็วและเหมาะสม	-	-	๔.๒๐ (๘๔.๐๐) มาก	๐.๘๒	-	๔.๔๔ (๘๘.๘๐) มากที่สุด	๐.๘๒

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**			Mean (%) แปลผล	SD
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD			
		๒.๒.๓	การพิจารณาโครงการในแต่ละงวด โดยคณะทำงานติดตามและประเมินผลโครงการ มีความเหมาะสม ความเป็นมืออาชีพ และสอดคล้องกับเงื่อนไขที่กำหนดในสัญญา	-	-	๔.๑๙ (๘๓.๘๐) มาก	๐.๙๓	-	๔.๕๓ (๙๐.๖๐) มากที่สุด	๐.๖๙
		๒.๒.๔	กรณีผลงานไม่ผ่าน / หรือผ่านอย่างมีเงื่อนไข เจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีการประสานงานกับผู้รับทุนฯ เพื่อแก้ไขผลงานตามข้อเสนอแนะของคณะทำงานติดตามและประเมินผลโครงการอย่างรวดเร็วและละเอียด	-	-	๔.๓๕ (๘๗.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๘	-	๔.๕๐ (๙๐.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๓
		๒.๒.๕	ระยะเวลาในการแก้ไขรายละเอียดโครงการมีความเหมาะสม	-	-	๔.๓๒ (๘๖.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๐	-	๔.๕๑ (๙๐.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๔
		๒.๒.๑๒	ระบบการเบิกจ่ายเงินผ่านการเดินโดยระบบบริหารโครงการ (PM) และทางอีเมล มีความสะดวก รวดเร็ว	-	-	๔.๐๓ (๘๐.๖๐) มาก	๑.๐๓	-	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๗
		๒.๒.๑๓	ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ขัดขวางการเบิกจ่าย เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา หรือให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาได้อย่างมืออาชีพ	-	-	๔.๑๓ (๘๒.๖๐) มาก	๐.๙๔	-	๔.๕๒ (๙๐.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๔
	๒.๓	การติดตามและประเมินผลโครงการ		-	-	๔.๑๙ (๘๓.๘๐) มาก	๐.๗๕	-	๔.๕๒ (๙๐.๔๐) มากที่สุด	๐.๖๘
		๒.๓.๑	กองทุนฯ มีการคัดเลือก/สุ่มเลือกโครงการเพื่อกำกับติดตามความก้าวหน้า โดยเลือกโครงการฯ ที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่องสังคมสูง หรือมีความเสี่ยงสูง	-	-	๔.๒๒ (๘๔.๔๐) มากที่สุด	๐.๘๔	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๙
		๒.๓.๒	การร่วมลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่กองทุนไม่เป็นภาระจนเกินไป ต่อการดำเนินการของผู้รับทุนฯ	-	-	๔.๑๐ (๘๒.๐๐) มาก	๐.๘๖	-	๔.๔๕ (๘๙.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๙
		๒.๓.๓	ภายหลังการลงพื้นที่ร่วมกับผู้รับทุนฯ เพื่อกำกับติดตาม เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สามารถให้ข้อเสนอแนะที่	-	-	๔.๒๕ (๘๕.๐๐) มากที่สุด	๐.๘๓	-	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๐

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**				
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD		Mean (%) แปลผล	SD
			เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโครงการ							
๓.	กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน (๒ ด้านย่อย)			-	-	๔.๒๙ (๘๕.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๒	-	๔.๕๕ (๙๑.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๘
	๓.๑	การสรุปปิดโครงการ		-	-	๔.๑๕ (๘๓.๐๐) มาก	๐.๙๒	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๗
		๓.๑.๑	เจ้าหน้าที่กองทุนฯ มีการสนับสนุนผู้รับทุนฯ ให้สามารถทำงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนดในสัญญา	-	-	๔.๒๒ (๘๔.๔๐) มากที่สุด	๐.๙๕	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๙
		๓.๑.๕	กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีกลไก และระบบการทำงานร่วมกันในลักษณะของภาคีเครือข่ายสื่อสร้างสรรค์ในอนาคตภายหลังจากที่สิ้นสุดการรับทุน	-	-	๔.๐๙ (๘๑.๘๐) มาก	๑.๐๑	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๒
	๓.๒	การปรับแก้สัญญา		-	-	๔.๑๐ (๘๒.๐๐) มาก	๐.๙๐	-	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๘
		๓.๒.๑	กองทุนฯ มีการรับฟังความคิดเห็นในกรณีที่ผู้รับทุนฯ ประสบปัญหา ระหว่างดำเนินโครงการ หรือต้องการปรับเปลี่ยนรายละเอียดในโครงการ	-	-	๔.๑๐ (๘๒.๐๐) มาก	๐.๙๐	-	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๘
			ภาพรวม	-	-	๔.๓๗ (๘๗.๔๐) มากที่สุด	๐.๔๙	-	๔.๕๓ (๙๐.๖๐) มากที่สุด	๐.๖๐

ระดับความคิดเห็น : ๑.๐๐-๑.๘๐ = น้อยที่สุด / ๑.๘๑-๒.๖๐ = น้อย / ๒.๖๑-๓.๔๐ = ปานกลาง / ๓.๔๑-๔.๒๐ = มาก / ๔.๒๑-๕.๐๐ = มากที่สุด

* ผลการสำรวจประเมินข้อมูลปี ๒๕๖๔ คือ ผู้รับทุนฯ ประจำปี ๒๕๖๔ ที่ได้รับการประเมินในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ซึ่งเป็นกลุ่มเดียวกันกับการประเมินในช่วงกระบวนการระหว่างการรับทุนและกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน ในการสำรวจประเมิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

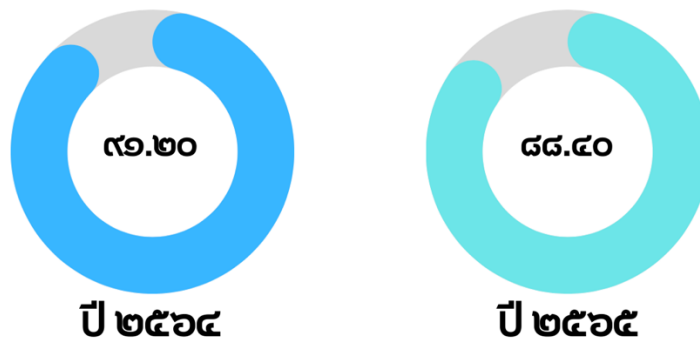
** ผลการสำรวจประเมินข้อมูลปี ๒๕๖๕ แบ่งการประเมินตามกระบวนการโดย กระบวนการก่อนการรับทุน สำรวจประเมินกับผู้รับทุนฯ ประจำปี ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๘ โครงการ และ กระบวนการระหว่างการรับทุนและกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน สำรวจประเมินกับผู้รับทุนฯ ประจำปี ๒๕๖๔ จำนวน ๖๙ โครงการ

*** มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < ๐.๐๕$)

๕. ฝ่ายพัฒนาสื่อประชาชนทั่วไป

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในกระบวนการก่อนการรับทุน
ในส่วนของผู้พัฒนาประชาชนทั่วไป รับผิดชอบ ของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของ
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ และผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของ
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ ดังภาพ ๔.๒๐

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความพึงพอใจระหว่าง การให้บริการของกองทุนพัฒนา
สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า แตกต่างกัน
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕



ภาพ ๔.๒๐ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการ
ของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕
ส่วนผู้พัฒนาสื่อประชาชนทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของ
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนผู้พัฒนาสื่อประชาชนทั่วไป รับผิดชอบ พบว่า ในภาพรวม
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของ
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนผู้พัฒนาสื่อประชาชนทั่วไป รับผิดชอบ พบว่า ในภาพรวม
มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

ดังภาพ ๔.๒๑ และตาราง ๔.๖



ภาพ ๔.๒๑ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณ
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายพัฒนาสื่อประชาชนทั่วไป

ตาราง ๔.๖ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของ
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายพัฒนาสื่อประชาชนทั่วไป

(n=๑๗๗)

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**			Mean (%) แปลผล	SD
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD			
๑.	กระบวนการก่อนการรับทุน (๒ ด้านย่อย)			๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๕๕	๔.๔๒ (๘๘.๔๐) มากที่สุด	๐.๖๒	๑.๑๒	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๓
	๑.๒	การเปิดรับข้อเสนอโครงการ		๔.๕๗ (๙๑.๔๐) มากที่สุด	๐.๖๕	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๘	๐.๗๘	๔.๕๙ (๙๑.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๘
		๑.๒.๘	เจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีความรู้ และสามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน	๔.๕๗ (๙๑.๔๐) มากที่สุด	๐.๖๕	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๘	๐.๗๘	๔.๕๙ (๙๑.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๘
	๑.๓	การกลั่นกรองและพิจารณาโครงการ		๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๓	๔.๓๕ (๘๗.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๙	๒.๐๖***	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๓
		๑.๓.๕	มีช่องทางการประกาศผลการพิจารณาโครงการที่หลากหลาย เช่น Website/ Facebook/ Twitter เป็นต้น	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๓	๔.๓๕ (๘๗.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๙	๒.๐๖***	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๓
๒.	กระบวนการระหว่างการรับทุน (๓ ด้านย่อย)			-	-	๔.๒๕ (๘๕.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๔	-	๔.๕๑ (๙๐.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๓
	๒.๑	การทำสัญญาโครงการ		-	-	๔.๓๕ (๘๗.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๔	-	๔.๕๒ (๙๐.๔๐) มากที่สุด	๐.๖๖
		๒.๑.๑	การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้รับทุนฯ เพื่อสร้างความเข้าใจก่อนทำสัญญามีความเหมาะสมและได้รับความรู้ครบถ้วน	-	-	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๙	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๐
		๒.๑.๒	ระยะเวลาในการปรับแก้ข้อเสนอโครงการตามข้อเสนอแนะที่ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ก่อนลง	-	-	๔.๒๙ (๘๕.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓	-	๔.๔๕ (๘๙.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๗

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**				
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD		Mean (%) แปลผล	SD
			นามในสัญญาโครงการมีความรวดเร็วและเหมาะสม							
		๒.๑.๔	ช่วงกระบวนการตั้งแต่การจองเวลาเข้าทำสัญญา จนถึงลงนามในสัญญาโครงการมีความสะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามกำหนดระยะเวลา	-	-	๔.๓๖ (๘๗.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๕	-	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๒
	๒.๒	การพิจารณาผลงานและเบิกจ่ายโครงการ		-	-	๔.๒๐ (๘๔.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๘	-	๔.๕๐ (๙๐.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๙
		๒.๒.๑	ช่วงระยะเวลาตั้งแต่ลงนามในสัญญาโครงการจนถึงการได้รับการเบิกจ่ายทุนงวดแรกของโครงการมีความรวดเร็วและเหมาะสม	-	-	๔.๒๐ (๘๔.๐๐) มาก	๐.๘๒	-	๔.๔๔ (๘๘.๘๐) มากที่สุด	๐.๘๒
		๒.๒.๓	การพิจารณาโครงการในแต่ละงวด โดยคณะทำงานติดตามและประเมินผลโครงการ มีความเหมาะสม ความเป็นมืออาชีพ และสอดคล้องกับเงื่อนไขที่กำหนดในสัญญา	-	-	๔.๑๙ (๘๓.๘๐) มาก	๐.๙๓	-	๔.๕๓ (๙๐.๖๐) มากที่สุด	๐.๖๙
		๒.๒.๔	กรณีผลงานไม่ผ่าน / หรือผ่านอย่างมีเงื่อนไข เจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีการประสานงานกับผู้รับทุนฯ เพื่อแก้ไขผลงานตามข้อเสนอแนะของคณะทำงานติดตามและประเมินผลโครงการอย่างรวดเร็วและละเอียด	-	-	๔.๓๕ (๘๗.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๘	-	๔.๕๐ (๙๐.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๓
		๒.๒.๕	ระยะเวลาในการแก้ไขรายละเอียดโครงการมีความเหมาะสม	-	-	๔.๓๒ (๘๖.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๐	-	๔.๕๑ (๙๐.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๔
		๒.๒.๑๒	ระบบการเบิกจ่ายเงินผ่านการเตือนโดยระบบบริหารโครงการ (PM) และทางอีเมล มีความสะดวก รวดเร็ว	-	-	๔.๐๓ (๘๐.๖๐) มาก	๑.๐๓	-	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๗
		๒.๒.๑๓	ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ขัดข้องในการเบิกจ่าย เจ้าหน้าที่สามารถ	-	-	๔.๑๓ (๘๒.๖๐) มาก	๐.๙๔	-	๔.๕๒ (๙๐.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๔

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนา สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการ เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของผู้รับทุนฯ ระหว่าง ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๕**				
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD		Mean (%) แปลผล	SD
			แก้ปัญหา หรือให้ข้อเสนอแนะใน การแก้ปัญหาได้อย่างมีอาชีพ							
	๒.๓	การติดตามและประเมินผลโครงการ		-	-	๔.๑๙ (๘๓.๘๐) มาก	๐.๗๕	-	๔.๕๒ (๙๐.๔๐) มากที่สุด	๐.๖๘
		๒.๓.๑	กองทุนฯ มีการคัดเลือก/สุ่มเลือก โครงการเพื่อกำกับติดตาม ความก้าวหน้า โดยเลือก โครงการที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อ สังคมสูง หรือมีความเสี่ยงสูง	-	-	๔.๒๒ (๘๔.๔๐) มากที่สุด	๐.๘๔	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๙
		๒.๓.๒	การร่วมลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ กองทุนไม่เป็นภาระจนเกินไป ต่อ การดำเนินการของผู้รับทุนฯ	-	-	๔.๑๐ (๘๒.๐๐) มาก	๐.๘๖	-	๔.๔๕ (๘๙.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๙
		๒.๓.๓	ภายหลังการลงพื้นที่ร่วมกับผู้รับ ทุนฯ เพื่อกำกับติดตาม เจ้าหน้าที่ กองทุนฯ สามารถให้ข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา โครงการ	-	-	๔.๒๕ (๘๕.๐๐) มากที่สุด	๐.๘๓	-	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๐
๓.	กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน (๒ ด้านย่อย)			-	-	๔.๒๙ (๘๕.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๒	-	๔.๕๕ (๙๑.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๘
	๓.๑	การสรุปปิดโครงการ		-	-	๔.๑๕ (๘๓.๐๐) มาก	๐.๙๒	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๗
		๓.๑.๑	เจ้าหน้าที่กองทุนฯ มีการสนับสนุน ผู้รับทุนฯ ให้สามารถทำงานได้เสร็จ ตามเวลาที่กำหนดในสัญญา	-	-	๔.๒๒ (๘๔.๔๐) มากที่สุด	๐.๙๕	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๙
		๓.๑.๕	กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและ สร้างสรรค์ มีกลไก และระบบการ ทำงานร่วมกันในลักษณะของภาคี เครือข่ายสื่อสร้างสรรค์ในอนาคต ภายหลังจากที่สิ้นสุดการรับทุน	-	-	๔.๐๙ (๘๑.๘๐) มาก	๑.๐๑	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๒
	๓.๒	การปรับแก้สัญญา		-	-	๔.๑๐ (๘๒.๐๐) มาก	๐.๙๐	-	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๘
		๓.๒.๑	กองทุนฯ มีการรับฟังความคิดเห็น ในกรณีที่ผู้รับทุนฯ ประสบปัญหา	-	-	๔.๑๐ (๘๒.๐๐)	๐.๙๐	-	๔.๕๔ (๙๐.๘๐)	๐.๗๘

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**			Mean (%) แปลผล	SD
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD			
			ระหว่างดำเนินโครงการ หรือต้องการปรับเปลี่ยนรายละเอียดในโครงการ			มาก			มากที่สุด	
			ภาพรวม	-	-	๔.๓๗ (๘๗.๔๐) มากที่สุด	๐.๔๙	-	๔.๕๓ (๙๐.๖๐) มากที่สุด	๐.๖๐

ระดับความคิดเห็น : ๑.๐๐-๑.๘๐ = น้อยที่สุด / ๑.๘๑-๒.๖๐ = น้อย / ๒.๖๑-๓.๔๐ = ปานกลาง / ๓.๔๑-๔.๒๐ = มาก / ๔.๒๑-๕.๐๐ = มากที่สุด

* ผลการสำรวจประเมินข้อมูลปี ๒๕๖๔ คือ ผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๔ ที่ได้รับการประเมินในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ซึ่งเป็นกลุ่มเดียวกันกับการประเมินในช่วงกระบวนการระหว่างการรับทุนและกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน ในการสำรวจประเมิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

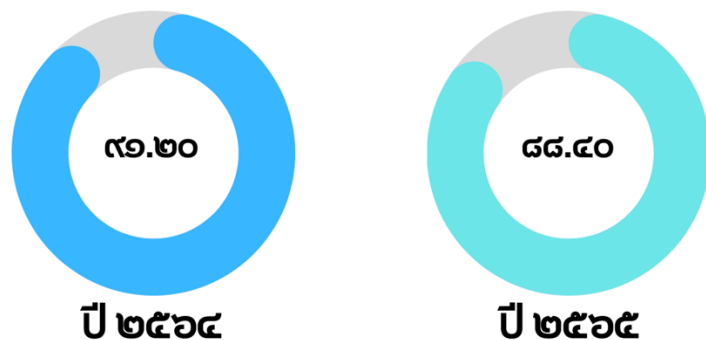
** ผลการสำรวจประเมินข้อมูลปี ๒๕๖๕ แบ่งการประเมินตามกระบวนการโดย กระบวนการก่อนการรับทุน สำรวจประเมินกับผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๘ โครงการ และ กระบวนการระหว่างการรับทุนและกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน สำรวจประเมินกับผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๔ จำนวน ๖๙ โครงการ

*** มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < ๐.๐๕$)

๖. ฝ่ายรู้เท่าทันและเฝ้าระวังสื่อ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในกระบวนการก่อนการรับทุน ในส่วนของฝ่ายรู้เท่าทันและเฝ้าระวังสื่อ รับผิดชอบ ของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ และผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ ดังตาราง ๔.๒๒

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความพึงพอใจระหว่าง การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

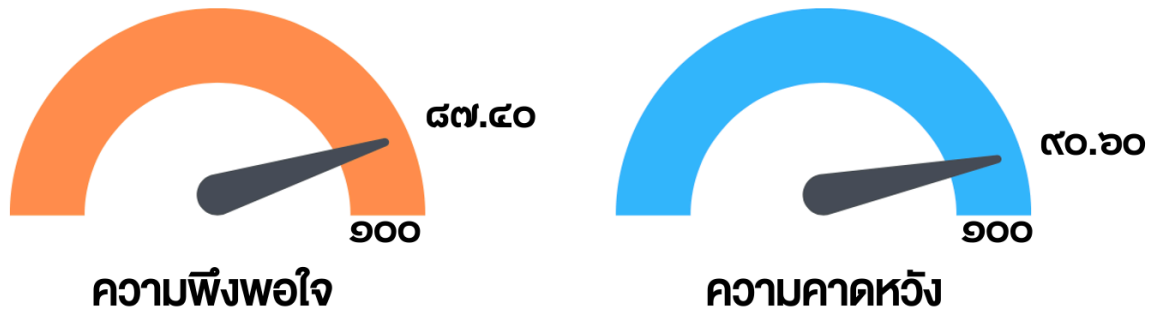


ภาพ ๔.๒๒ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการ
ของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕
ส่วนฝ่ายรู้เท่าทันและเฝ้าระวังสื่อ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของ
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายรู้เท่าทันและเฝ้าระวังสื่อ รับผิดชอบ พบว่า ในภาพรวม
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของ
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายรู้เท่าทันและเฝ้าระวังสื่อ รับผิดชอบ พบว่า ในภาพรวม
มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

ดังภาพ ๔.๒๓ และ ตาราง ๔.๗



ภาพ ๔.๒๓ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณ
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายรู้เท่าทันสื่อและเฝ้าระวังสื่อ

ตาราง ๔.๗ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของ
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายรู้เท่าทันสื่อและเฝ้าระวังสื่อ

(n=๑๗๗)

การให้บริการของกองทุนพัฒนา สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์		ความพึงพอใจ				ผลการ เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของผู้รับทุนฯ ระหว่าง ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
		ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๕**			Mean (%) แปลผล	SD
		Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD			
๑.	กระบวนการก่อนการรับทุน (๒ ด้านย่อย)	๔.๕๖ (๙๑.๒๐)	๐.๕๕	๔.๔๒ (๘๘.๔๐)	๐.๖๒	๑.๓๒	๔.๕๔ (๙๐.๘๐)	๐.๖๓

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนา สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการ เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของผู้รับทุนฯ ระหว่าง ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๕**				
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD		Mean (%) แปลผล	SD
				มากที่สุด		มากที่สุด			มากที่สุด	
	๑.๒	การเปิดรับข้อเสนอโครงการ		๔.๕๗ (๙๑.๔๐) มากที่สุด	๐.๖๕	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๘	๐.๗๘	๔.๕๙ (๙๑.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๘
		๑.๒.๘	เจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อ ปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีความรู้ และสามารถตอบคำถามและให้ ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน	๔.๕๗ (๙๑.๔๐) มากที่สุด	๐.๖๕	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๘	๐.๗๘	๔.๕๙ (๙๑.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๘
	๑.๓	การกลั่นกรองและพิจารณาโครงการ		๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๓	๔.๓๕ (๘๗.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๙	๒.๐๖***	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๓
		๑.๓.๕	มีช่องทางการประกาศผลการ พิจารณาโครงการที่หลากหลาย เช่น Website/ Facebook/ Twitter เป็นต้น	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๓	๔.๓๕ (๘๗.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๙	๒.๐๖***	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๓
๒.	กระบวนการระหว่างการรับทุน (๓ ด้านย่อย)			-	-	๔.๒๕ (๘๕.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๔	-	๔.๕๑ (๙๐.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๓
	๒.๑	การทำสัญญาโครงการ		-	-	๔.๓๕ (๘๗.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๔	-	๔.๕๒ (๙๐.๔๐) มากที่สุด	๐.๖๖
		๒.๑.๑	การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับ ผู้รับทุนฯ เพื่อสร้างความเข้าใจ ก่อนทำสัญญามีความเหมาะสม และได้รับความรู้ครบถ้วน	-	-	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๙	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๐
		๒.๑.๒	ระยะเวลาในการปรับแก้ข้อเสนอ โครงการตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ก่อนลง นามในสัญญาโครงการมีความรวม เร็วและเหมาะสม	-	-	๔.๒๙ (๘๕.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓	-	๔.๔๕ (๘๙.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๗
		๒.๑.๔	ช่วงกระบวนการตั้งแต่การจอง เวลาเข้าทำสัญญา จนถึงลงนามใน สัญญาโครงการมีความสะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามกำหนด ระยะเวลา	-	-	๔.๓๖ (๘๗.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๕	-	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๒
	๒.๒	การพิจารณาผลงานและเบิกจ่ายโครงการ		-	-	๔.๒๐ (๘๔.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๘	-	๔.๕๐ (๙๐.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๙

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**				
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD		Mean (%) แปลผล	SD
		๒.๒.๑	ช่วงระยะเวลาตั้งแต่ลงนามในสัญญาโครงการจนถึงการได้รับการเบิกจ่ายทุนงวดแรกของโครงการมีความรวดเร็วและเหมาะสม	-	-	๔.๒๐ (๘๔.๐๐) มาก	๐.๘๒	-	๔.๔๔ (๘๘.๘๐) มากที่สุด	๐.๘๒
		๒.๒.๓	การพิจารณาโครงการในแต่ละงวด โดยคณะทำงานติดตามและประเมินผลโครงการ มีความเหมาะสม ความเป็นมืออาชีพ และสอดคล้องกับเงื่อนไขที่กำหนดในสัญญา	-	-	๔.๑๙ (๘๓.๘๐) มาก	๐.๙๓	-	๔.๕๓ (๙๐.๖๐) มากที่สุด	๐.๖๙
		๒.๒.๔	กรณีผลงานไม่ผ่าน / หรือผ่าน อย่างมีเงื่อนไข เจ้าหน้าที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีการประสานงานกับผู้รับทุนฯ เพื่อแก้ไขผลงานตามข้อเสนอแนะของคณะทำงานติดตามและประเมินผลโครงการอย่างรวดเร็ว และละเอียด	-	-	๔.๓๕ (๘๗.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๘	-	๔.๕๐ (๙๐.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๓
		๒.๒.๕	ระยะเวลาในการแก้ไขรายละเอียดโครงการที่มีความเหมาะสม	-	-	๔.๓๒ (๘๖.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๐	-	๔.๕๑ (๙๐.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๔
		๒.๒.๑๒	ระบบการเบิกจ่ายเงินผ่านการเดือนโดยระบบบริหารโครงการ (PM) และทางอีเมล มีความสะดวก รวดเร็ว	-	-	๔.๐๓ (๘๐.๖๐) มาก	๑.๐๓	-	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๗
		๒.๒.๑๓	ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ขัดข้องในการเบิกจ่าย เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา หรือให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาได้อย่างมืออาชีพ	-	-	๔.๑๓ (๘๒.๖๐) มาก	๐.๙๔	-	๔.๕๒ (๙๐.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๔
	๒.๓	การติดตามและประเมินผลโครงการ		-	-	๔.๑๙ (๘๓.๘๐) มาก	๐.๗๕	-	๔.๕๒ (๙๐.๔๐) มากที่สุด	๐.๖๘
		๒.๓.๑	กองทุนฯ มีการคัดเลือก/สุ่มเลือกโครงการเพื่อกำกับติดตามความก้าวหน้า โดยเลือก	-	-	๔.๒๒ (๘๔.๔๐) มากที่สุด	๐.๘๔	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๙

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**				
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD		Mean (%) แปลผล	SD
			โครงการที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่องานสูง หรือมีความเสี่ยงสูง							
		๒.๓.๒	การร่วมลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่กองทุนไม่เป็นภาระจนเกินไป ต่อการดำเนินการของผู้รับทุนฯ	-	-	๔.๑๐ (๘๒.๐๐) มาก	๐.๘๖	-	๔.๔๕ (๘๙.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๙
		๒.๓.๓	ภายหลังการลงพื้นที่ร่วมกับผู้รับทุนฯ เพื่อกำกับติดตาม เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโครงการ	-	-	๔.๒๕ (๘๕.๐๐) มากที่สุด	๐.๘๓	-	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๐
๓.	กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน (๒ ด้านย่อย)			-	-	๔.๒๙ (๘๕.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๒	-	๔.๕๕ (๙๑.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๘
	๓.๑	การสรุปปิดโครงการ		-	-	๔.๑๕ (๘๓.๐๐) มาก	๐.๙๒	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๗
		๓.๑.๑	เจ้าหน้าที่กองทุนฯ มีการสนับสนุนผู้รับทุนฯ ให้สามารถทำงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนดในสัญญา	-	-	๔.๒๒ (๘๔.๔๐) มากที่สุด	๐.๙๕	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๙
		๓.๑.๕	กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีกลไก และระบบการทำงานร่วมกันในลักษณะของภาคีเครือข่ายสื่อสร้างสรรค์ในอนาคต ภายหลังจากที่สิ้นสุดการรับทุน	-	-	๔.๐๙ (๘๑.๘๐) มาก	๑.๐๑	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๒
	๓.๒	การปรับแก้สัญญา		-	-	๔.๑๐ (๘๒.๐๐) มาก	๐.๙๐	-	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๘
		๓.๒.๑	กองทุนฯ มีการรับฟังความคิดเห็นในกรณีที่ผู้รับทุนฯ ประสบปัญหา ระหว่างดำเนินโครงการ หรือต้องการปรับเปลี่ยนรายละเอียดในโครงการ	-	-	๔.๑๐ (๘๒.๐๐) มาก	๐.๙๐	-	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๘
			ภาพรวม	-	-	๔.๓๗ (๘๗.๔๐) มากที่สุด	๐.๔๙	-	๔.๕๓ (๙๐.๖๐) มากที่สุด	๐.๖๐

ระดับความคิดเห็น : ๑.๐๐-๑.๘๐ = น้อยที่สุด / ๑.๘๑-๒.๖๐ = น้อย / ๒.๖๑-๓.๔๐ = ปานกลาง / ๓.๔๑-๔.๒๐ = มาก / ๔.๒๑-๕.๐๐ = มากที่สุด

* ผลการสำรวจประเมินข้อมูลปี ๒๕๖๔ คือ ผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๔ ที่ได้รับการประเมินในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ซึ่งเป็นกลุ่มเดียวกันกับการประเมินในช่วงกระบวนการระหว่างการรับทุนและกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน ในการสำรวจประเมิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

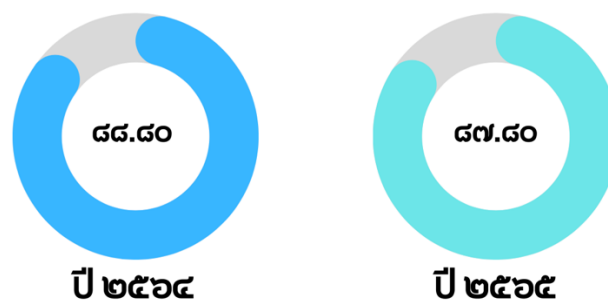
** ผลการสำรวจประเมินข้อมูลปี ๒๕๖๕ แบ่งการประเมินตามกระบวนการโดย กระบวนการก่อนการรับทุน สำรวจประเมินกับผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๘ โครงการ และ กระบวนการระหว่างการรับทุนและกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน สำรวจประเมินกับผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๔ จำนวน ๖๙ โครงการ

*** มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

๗) ฝ่ายอำนวยการ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในกระบวนการก่อนการรับทุนในส่วนของฝ่ายอำนวยการ รับผิดชอบ ของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ และผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ ดังภาพ ๔.๒๔

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความพึงพอใจระหว่าง การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕



ภาพ ๔.๒๔ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕
ส่วนฝ่ายอำนวยการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายอำนวยการ รับผิดชอบ พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายอำนวยการ รับผิดชอบ พบว่า ในภาพรวม มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐

ดังภาพ ๔.๒๕ และตาราง ๔.๘



ภาพ ๔.๒๕ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณ
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายอำนวยการ

ตาราง ๔.๘ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการ
ของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายอำนวยการ

(n=๑๗๗)

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**			Mean (%) แปลผล	SD
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD			
๑.	กระบวนการก่อนการรับทุน			๔.๔๔ (๘๘.๘๐) มากที่สุด	๐.๕๙	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๓	๐.๕๔	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๘
	๑.๒	การเปิดรับข้อเสนอโครงการ		๔.๔๔ (๘๘.๘๐) มากที่สุด	๐.๕๙	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๓	๐.๕๔	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๘
		๑.๒.๑๐	ระบบการยื่นข้อเสนอโครงการผ่านเว็บไซต์บนระบบบริหารโครงการ (PM) ในการลงทะเบียนผู้เสนอ	๔.๓๐ (๘๖.๐๐) มากที่สุด	๐.๘๓	๔.๔๓ (๘๘.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๔	๑.๑๓	๔.๔๘ (๘๙.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๘

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**				
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD		Mean (%) แปลผล	SD
			โครงการ และการกรอกข้อมูลโครงการ งบประมาณและแนบเอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้องมีความสะดวกและคล่องตัว							
		๑.๒.๑๑	คู่มือการใช้งานบนเว็บไซต์ของกองทุนฯ ช่วยอำนวยความสะดวกในการยื่นแบบรับคำขอการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๗	๔.๓๐ (๘๖.๐๐) มากที่สุด	๐.๗๘	๐.๘๓	๔.๔๓ (๘๘.๖๐) มากที่สุด	๐.๗๘
		๑.๒.๑๕	ความเหมาะสมของกระบวนการได้รับการยืนยันความครบถ้วนของโครงการในระบบบริหารโครงการ (PM)	๔.๔๖ (๘๙.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๕	๔.๔๔ (๘๘.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓	๐.๑๘	๔.๔๖ (๘๙.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๒
		๑.๒.๑๖	มีการจัดระดับความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิ์ ในการเข้าถึงข้อมูล	๔.๕๙ (๙๑.๘๐) มากที่สุด	๐.๕๙	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๘	๒.๐๔***	๔.๔๗ (๘๙.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๔
๒.	กระบวนการระหว่างกรรับทุน (๒ ด้านย่อย)			-	-	๔.๒๙ (๘๕.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๔	-	๔.๕๒ (๙๐.๔๐) มากที่สุด	๐.๖๓
	๒.๑	การทำสัญญาโครงการ		-	-	๔.๓๘ (๘๗.๖๐) มากที่สุด	๐.๖๖	-	๔.๕๕ (๙๑.๐๐) มากที่สุด	๐.๖๖
		๒.๑.๑	การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้รับทุนฯ เพื่อสร้างความเข้าใจก่อนทำสัญญามีความเหมาะสมและได้รับความรู้ครบถ้วน	-	-	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๙	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๐
		๒.๑.๔	ช่วงกระบวนการตั้งแต่การจองเวลาเข้าทำสัญญา จนถึงลงนามในสัญญาโครงการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามกำหนดระยะเวลา	-	-	๔.๓๖ (๘๗.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๕	-	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๒
	๒.๒	การพิจารณาผลงานและเบิกจ่ายโครงการ		-	-	๔.๒๐ (๘๔.๐๐) มาก	๐.๗๓	-	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๖๗
		๒.๒.๑	ช่วงระยะเวลาตั้งแต่ลงนามในสัญญาโครงการจนถึงการได้รับการเบิกจ่ายทุนงวดแรกของโครงการมีความรวดเร็วและเหมาะสม	-	-	๔.๒๐ (๘๔.๐๐) มาก	๐.๘๒	-	๔.๔๔ (๘๘.๘๐) มากที่สุด	๐.๘๒

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**			Mean (%) แปลผล	SD
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD			
		๒.๒.๒	การบันทึกผลการดำเนินงานผลงานที่ได้ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในระบบบริหารโครงการ (PM) มีความสะดวกและคล่องตัว	-	-	๔.๒๘ (๘๕.๖๐)มากที่สุด	๐.๗๘	-	๔.๕๒ (๙๐.๔๐)มากที่สุด	๐.๖๙
		๒.๒.๖	การบันทึกการใช้เงินของโครงการในระบบการเงินโครงการ (Excel) เพื่ออัปเดตในระบบบริหารโครงการ (PM) มีความสะดวก	-	-	๔.๑๓ (๘๒.๖๐)มาก	๑.๐๐	-	๔.๕๑ (๙๐.๒๐)มากที่สุด	๐.๗๔
		๒.๒.๗	การอบรมเชิงปฏิบัติการในเรื่องบัญชีและการเงินมีระยะเวลาที่เหมาะสมและได้รับความรู้ครบถ้วน	-	-	๔.๒๐ (๘๔.๐๐)มาก	๐.๘๗	-	๔.๕๑ (๙๐.๒๐)มากที่สุด	๐.๗๐
		๒.๒.๘	เจ้าหน้าที่ของกองทุนฯตรวจสอบการเงินได้ถูกต้องและรวดเร็ว	-	-	๔.๑๙ (๘๓.๘๐)มาก	๐.๙๗	-	๔.๔๙ (๘๙.๘๐)มากที่สุด	๐.๗๔
		๒.๒.๙	เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขเอกสารการเงินที่ไม่ถูกต้อง และ/หรือไม่ครบถ้วน ได้อย่างเข้าใจง่าย ผ่านระบบบริหารโครงการ (PM)	-	-	๔.๓๘ (๘๗.๖๐)มากที่สุด	๐.๘๔	-	๔.๕๔ (๙๐.๘๐)มากที่สุด	๐.๗๐
		๒.๒.๑๐	ช่วงระยะเวลาในการแก้ไขเอกสารทางการเงิน กรณีที่ผลงานไม่ผ่านการพิจารณา/ผ่านแบบมีเงื่อนไข มีความเหมาะสม	-	-	๔.๑๙ (๘๓.๘๐)มาก	๐.๙๓	-	๔.๔๕ (๘๙.๐๐)มากที่สุด	๐.๗๓
		๒.๒.๑๑	เอกสารหลักฐานทางการเงินที่ต้องใช้ประกอบเป็นไปตามที่กำหนดตามระเบียบราชการ	-	-	๔.๒๕ (๘๕.๐๐)มากที่สุด	๐.๘๘	-	๔.๔๕ (๘๙.๐๐)มากที่สุด	๐.๘๐
		๒.๒.๑๒	ระบบการเบิกจ่ายเงินผ่านการเตือนโดยระบบบริหารโครงการ (PM) และทางอีเมล มีความสะดวกรวดเร็ว	-	-	๔.๐๓ (๘๐.๖๐)มาก	๑.๐๓	-	๔.๔๘ (๘๙.๖๐)มากที่สุด	๐.๗๗
		๒.๒.๑๓	ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ติดขัดในการเบิกจ่าย เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา หรือให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาได้อย่างมีอาชีพ	-	-	๔.๑๓ (๘๒.๖๐)มาก	๐.๙๔	-	๔.๕๒ (๙๐.๔๐)มากที่สุด	๐.๗๔
๓.	กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน			-	-	๔.๐๗ (๘๑.๔๐)มาก	๐.๙๔	-	๔.๕๔ (๙๐.๘๐)มากที่สุด	๐.๗๐

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการของกองทุนพัฒนา สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการ เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของผู้รับทุนฯ ระหว่าง ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๕**			Mean (%) แปลผล	SD
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD			
	๓.๑	การสรุปปิดโครงการ		-	-	๔.๐๗ (๘๑.๔๐) มาก	๐.๙๔	-	๔.๕๔ (๙๐.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๐
		๓.๑.๔	โดยภาพรวมแล้ว ระบบบริหาร โครงการ (PM) เป็นระบบที่ สนับสนุนการดำเนินโครงการของ ผู้รับทุนฯ ให้ความสะดวก รวดเร็ว ในทุกกระบวนการ	-	-	๔.๐๔ (๘๐.๘๐) มาก	๐.๙๕	-	๔.๕๒ (๙๐.๔๐) มากที่สุด	๐.๗๒
		๓.๑.๕	กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและ สร้างสรรค์ มีกลไก และระบบการ ทำงานร่วมกันในลักษณะของภาคี เครือข่ายสื่อสร้างสรรค์ในอนาคต ภายหลังจากที่สิ้นสุดการรับทุน	-	-	๔.๐๙ (๘๑.๘๐) มาก	๑.๐๑	-	๔.๕๖ (๙๑.๒๐) มากที่สุด	๐.๗๒
			ภาพรวม	-	-	๔.๓๑ (๘๖.๒๐) มากที่สุด	๐.๕๓	-	๔.๕๑ (๙๐.๒๐) มากที่สุด	๐.๖๑

ระดับความคิดเห็น : ๑.๐๐-๑.๘๐ = น้อยที่สุด / ๑.๘๑-๒.๖๐ = น้อย / ๒.๖๑-๓.๔๐ = ปานกลาง / ๓.๔๑-๔.๒๐ = มาก / ๔.๒๑-๕.๐๐ = มากที่สุด

* ผลการสำรวจประเมินข้อมูลปี ๒๕๖๔ คือ ผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๔ ที่ได้รับการประเมินในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ซึ่งเป็นกลุ่มเดียวกันกับการประเมินในช่วงกระบวนการระหว่างการรับทุนและกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน ในการสำรวจประเมิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

** ผลการสำรวจประเมินข้อมูลปี ๒๕๖๕ แบ่งการประเมินตามกระบวนการโดย กระบวนการก่อนการรับทุน สำรวจประเมินกับผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๘ โครงการ และ กระบวนการระหว่างการรับทุนและกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน สำรวจประเมินกับผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๔ จำนวน ๖๙ โครงการ

*** มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

๘. ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ เป็นผู้รับผิดชอบ พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ เป็นผู้รับผิดชอบ พบว่า ในภาพรวม มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐

รายละเอียดดัง ภาพ ๔.๒๖ และ ตาราง ๔.๙



ภาพ ๔.๒๖ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณ
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์

ตาราง ๔.๙ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของ
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์

(n=๖๙)

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**			Mean (%) แปลผล	SD
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD			
๓.	กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน			-	-	๔.๑๐ (๘๒.๐๐) มาก	๐.๙๔	-	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓
	๓.๑	การสรุปปิดโครงการ		-	-	๔.๑๐ (๘๒.๐๐) มาก	๐.๙๔	-	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓
		๓.๑.๒	ประเด็น/ปัญหา/อุปสรรคที่พบในโครงการฯ ถูกนำมาใช้ในการวางแผนการดำเนินการในแต่ละปีอย่างต่อเนื่อง	-	-	๔.๑๐ (๘๒.๐๐) มาก	๐.๙๔	-	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓
			ภาพรวม	-	-	๔.๑๐ (๘๒.๐๐) มาก	๐.๙๔	-	๔.๔๙ (๘๙.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓

ระดับความคิดเห็น : ๑.๐๐-๑.๘๐ = น้อยที่สุด / ๑.๘๑-๒.๖๐ = น้อย / ๒.๖๑-๓.๔๐ = ปานกลาง / ๓.๔๑-๔.๒๐ = มาก / ๔.๒๑-๕.๐๐ = มากที่สุด

* ผลการสำรวจประเมินข้อมูลปี ๒๕๖๔ คือ ผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๔ ที่ได้รับการประเมินในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ซึ่งเป็นกลุ่มเดียวกันกับ
การประเมินในช่วงกระบวนการระหว่างการรับทุนและกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน ในการสำรวจประเมิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

** ผลการสำรวจประเมินข้อมูลปี ๒๕๖๕ แบ่งการประเมินตามกระบวนการโดย กระบวนการก่อนการรับทุน สำรวจประเมินกับผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๕
จำนวน ๑๐๘ โครงการ และ กระบวนการระหว่างการรับทุนและกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน สำรวจประเมินกับผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๔ จำนวน ๖๙
โครงการ

*** มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < ๐.๐๕$)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เป็นผู้รับผิดชอบ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เป็นผู้รับผิดชอบ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

ดังภาพ ๔.๒๗ และ ตาราง ๔.๑๐



ภาพ ๔.๒๗ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ตาราง ๔.๑๐ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

(n=๖๙)

การให้บริการของกองทุนพัฒนา สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการ เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของผู้รับทุนฯ ระหว่าง ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๕**			Mean (%) แปลผล	SD
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD			
๓.	กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน			-	-	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓	-	๔.๕๓ (๙๐.๖๐) มากที่สุด	๐.๘๑
	๓.๒	การปรับแก้สัญญา		-	-	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓	-	๔.๕๓ (๙๐.๖๐) มากที่สุด	๐.๘๑
		๓.๒.๒	กระบวนการพิจารณาอนุมัติ ปรับแก้สัญญามีความ	-	-	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓	-	๔.๕๓ (๙๐.๖๐) มากที่สุด	๐.๘๑

การให้บริการของกองทุนพัฒนา สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการ เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของผู้รับทุนฯ ระหว่าง ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจ ประเมินประจำปี ๒๕๖๕**			Mean (%) แปลผล	SD
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD			
			สมเหตุสมผล โดยพิจารณา จากสถานการณ์ที่เป็นปัญหา							
			ภาพรวม	-	-	๔.๓๙ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓	-	๔.๕๓ (๙๐.๖๐) มากที่สุด	๐.๘๑

ระดับความคิดเห็น : ๑.๐๐-๑.๘๐ = น้อยที่สุด / ๑.๘๑-๒.๖๐ = น้อย / ๒.๖๑-๓.๔๐ = ปานกลาง / ๓.๔๑-๔.๒๐ = มาก / ๔.๒๑-๕.๐๐ = มากที่สุด

* ผลการสำรวจประเมินข้อมูลปี ๒๕๖๔ คือ ผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๔ ที่ได้รับการประเมินในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ซึ่งเป็นกลุ่มเดียวกันกับการประเมินในช่วงกระบวนการระหว่างการรับทุนและกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน ในการสำรวจประเมิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

** ผลการสำรวจประเมินข้อมูลปี ๒๕๖๕ แบ่งการประเมินตามกระบวนการโดย กระบวนการก่อนการรับทุน สำรวจประเมินกับผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๘ โครงการ และ กระบวนการระหว่างการรับทุนและกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน สำรวจประเมินกับผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๔ จำนวน ๖๙ โครงการ

*** มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < ๐.๐๕$)

๑๐. คณะอนุกรรมการบริหาร กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนคณะอนุกรรมการบริหาร กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เป็นผู้รับผิดชอบ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนคณะอนุกรรมการบริหาร กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เป็นผู้รับผิดชอบ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

รายละเอียดดัง ภาพ ๔.๒๗ และ ตาราง ๔.๑๑



ภาพ ๔.๒๘ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณ
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ส่วนคณะอนุกรรมการบริหาร กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ตาราง ๔.๑๑ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ส่วนคณะอนุกรรมการบริหาร กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

(n=๖๙)

การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์				ความพึงพอใจ				ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนฯ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปี พ.ศ. ๒๕๖๕	ความคาดหวัง	
				ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๔*		ผลการสำรวจประเมินประจำปี ๒๕๖๕**				
				Mean (%) แปลผล	SD	Mean (%) แปลผล	SD		Mean (%) แปลผล	SD
๓.	กระบวนการสิ้นสุดการรับทุน			-	-	๔.๓๙ ^๑ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓	-	๔.๕๓ ^๑ (๙๐.๖๐) มากที่สุด	๐.๘๑
	๓.๒	การปรับแก้สัญญา		-	-	๔.๓๙ ^๑ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓	-	๔.๕๓ ^๑ (๙๐.๖๐) มากที่สุด	๐.๘๑
		๓.๒.๒	กระบวนการพิจารณาอนุมัติปรับแก้สัญญามีความสมเหตุสมผล โดยพิจารณาจากสถานการณ์ที่เป็นปัญหา	-	-	๔.๓๙ ^๑ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓	-	๔.๕๓ ^๑ (๙๐.๖๐) มากที่สุด	๐.๘๑
			ภาพรวม	-	-	๔.๓๙ ^๑ (๘๗.๘๐) มากที่สุด	๐.๗๓	-	๔.๕๓ ^๑ (๙๐.๖๐) มากที่สุด	๐.๘๑

ระดับความคิดเห็น : ๑.๐๐-๑.๘๐ = น้อยที่สุด / ๑.๘๑-๒.๖๐ = น้อย / ๒.๖๑-๓.๔๐ = ปานกลาง / ๓.๔๑-๔.๒๐ = มาก / ๔.๒๑-๕.๐๐ = มากที่สุด

* ผลการสำรวจประเมินข้อมูลปี ๒๕๖๔ คือ ผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๔ ที่ได้รับการประเมินในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ซึ่งเป็นกลุ่มเดียวกันกับการประเมินในช่วงกระบวนการระหว่างการรับทุนและกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน ในการสำรวจประเมิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

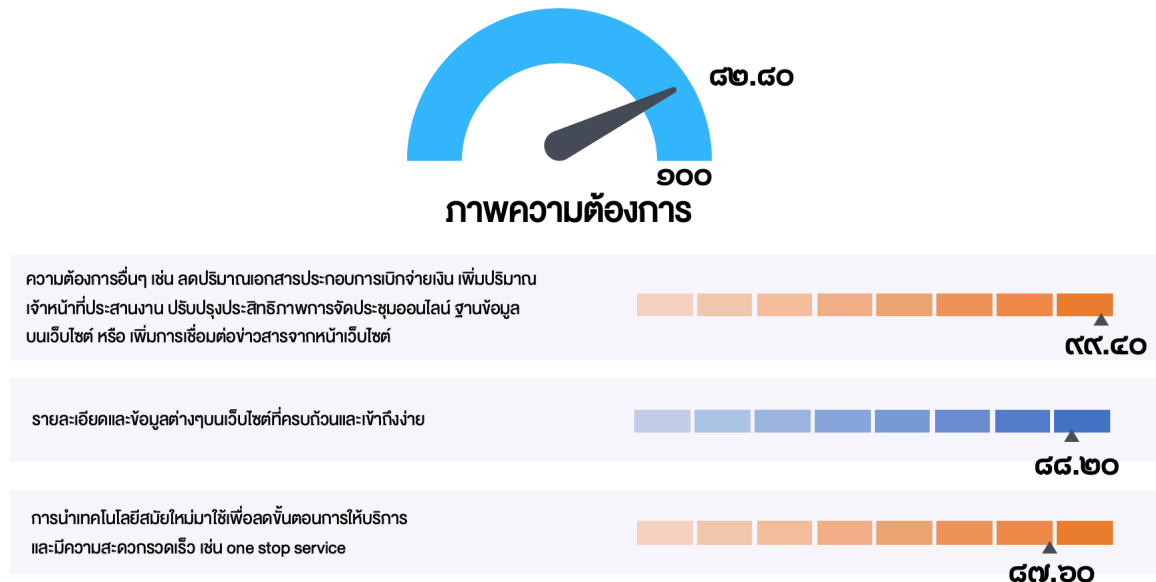
** ผลการสำรวจประเมินข้อมูลปี ๒๕๖๕ แบ่งการประเมินตามกระบวนการโดย กระบวนการก่อนการรับทุน สำรวจประเมินกับผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๘ โครงการ และ กระบวนการระหว่างการรับทุนและกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน สำรวจประเมินกับผู้รับทุนฯประจำปี ๒๕๖๔ จำนวน ๖๙ โครงการ

*** มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < ๐.๐๕$)

๔.๒ ผลการศึกษาความต้องการของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีความต้องการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ เรื่องที่มีความต้องการมากที่สุดคือ “ความต้องการด้านอื่นๆ เช่น ลดปริมาณเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงิน เพิ่มปริมาณเจ้าหน้าที่ประสานงาน ปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดประชุมออนไลน์

ฐานข้อมูลบนเว็บไซต์ หรือ เพิ่มการเชื่อมต่อข่าวสารจากหน้าเว็บไซต์ เป็นต้น” มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ และเรื่องที่มีความต้องการน้อยนที่สุด คือ “ตู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการของกองทุนฯ” มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๐ ดังภาพ ๔.๒๘ และ ตาราง ๔.๑๒



ภาพ ๔.๒๘ ความต้องการในการให้บริการของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ตาราง ๔.๑๒ ความต้องการในการให้บริการของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

(n=๑๐๘)

ความต้องการในการให้บริการของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์		Mean (%)	SD	แปลผล
๑.	ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารของกองทุนฯที่หลากหลาย	๔.๓๔ (๘๖.๘๐)	๐.๘๗	มากที่สุด
๒.	เอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆของกองทุนฯ	๓.๗๓ (๗๔.๖๐)	๑.๑๔	มาก
๓.	ตู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการของกองทุนฯ	๓.๔๔ (๖๘.๘๐)	๑.๒๓	มาก
๔.	ช่องทางต่าง ๆ ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น เว็บไซต์ อีเมล เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม เป็นต้น	๔.๑๒ (๘๒.๔๐)	๑.๐๑	มาก
๕.	แอปพลิเคชันของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์	๓.๙๒ (๗๘.๔๐)	๑.๑๙	มาก

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความต้องการในการให้บริการของ สำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์		Mean (%)	SD	แปลผล
๖.	รายละเอียดและข้อมูลต่าง ๆ บนเว็บไซต์ที่ครบถ้วนและเข้าถึงง่าย	๔.๔๑ (๘๘.๒๐)	๐.๗๕	มากที่สุด
๗.	เว็บไซต์ที่สามารถเชื่อมโยงไปสู่หน่วยงานอื่นที่เป็นประโยชน์ได้	๔.๑๗ (๘๓.๔๐)	๐.๙๗	มาก
๘.	ข้อมูลต่าง ๆ และคลังข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อภาคีเครือข่ายของกองทุนฯ อยู่บนเว็บไซต์ของกองทุนฯ	๔.๒๘ (๘๕.๖๐)	๐.๙๒	มากที่สุด
๙.	Chatbot หรือ Q&A (การถาม-ตอบ) เพื่อตอบข้อสงสัยในการยื่นแบบรับคำขอการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ	๔.๐๑ (๘๐.๒๐)	๑.๐๖	มาก
๑๐.	การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการ และมีความสะดวก รวดเร็ว เช่น One Stop Service	๔.๓๘ (๘๗.๖๐)	๐.๘๗	มากที่สุด
๑๑.	สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ ที่เพียงพอและตอบสนองต่อความต้องการ	๔.๐๗ (๘๑.๔๐)	๑.๐๒	มาก
๑๒.	ป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๓.๙๕ (๗๙.๐๐)	๑.๐๑	มาก
๑๓.	สถานที่นั่ง ห้องประชุมต่าง ๆ มีความสะดวก	๔.๑๑ (๘๒.๒๐)	๐.๘๕	มาก
๑๔.	อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องฉาย LCD ฯลฯ ที่ทันสมัยและพร้อมต่อการใช้งาน	๔.๑๗ (๘๓.๔๐)	๐.๙๔	มาก
๑๕.	ความต้องการอื่น ๆ เช่น ความต้องการด้านอื่น ๆ เช่น ลดปริมาณเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงิน เพิ่มปริมาณเจ้าหน้าที่ประสานงาน ปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดประชุมออนไลน์ ฐานข้อมูลบนเว็บไซต์ หรือ เพิ่มการเชื่อมต่อข่าวสารจากหน้าเว็บไซต์ เป็นต้น	๔.๙๗ (๙๙.๔๐)	๐.๒๑	มากที่สุด
ภาพรวม		๔.๑๔ (๘๒.๘๐)	๐.๖๓	มาก

ระดับความคิดเห็น : ๑.๐๐-๑.๘๐ = น้อยที่สุด / ๑.๘๑-๒.๖๐ = น้อย / ๒.๖๑-๓.๔๐ = ปานกลาง / ๓.๔๑-๔.๒๐ = มาก / ๔.๒๑-๕.๐๐ = มากที่สุด

๔.๓ ผลการประเมินการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement; SLA) พบว่า ผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ให้ความเห็นว่า ภาพรวมการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ มีความเหมาะสม มีความถี่ ๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ขั้นตอนที่มีความเหมาะสมที่สุด คือ “ช่องทางการประกาศเปิดรับข้อเสนอทุนและประกาศผลการพิจารณาโครงการ (ผ่านช่องทาง: เว็บไซต์ และเฟซบุ๊ก)” จำนวน ๙๙ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๐ และขั้นตอนที่มีความเหมาะสมน้อยที่สุดคือ “ระยะเวลาในการประกาศเปิดรับข้อเสนอทุน (๓๐ วัน)” จำนวน ๙๐ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๐ ดังภาพ ๔.๒๙ และตาราง ๔.๑๓

๘๗.๐๐

ความเหมาะสมการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement; SLA)

๙๑.๗๐

ช่องทางการประกาศเปิดรับข้อเสนอทุนและประกาศผลการพิจารณาโครงการ (ผ่านช่องทาง: เว็บไซต์ และเฟซบุ๊ก)

๘๙.๘๐

ระยะเวลาการเบิกจ่ายเงินงวด ๑ (๙ วัน)

๘๗.๐๐

- ระยะเวลาการฝึกอบรมปฐมนิเทศ (๑๕ วัน)

- ระยะเวลาการทําสัญญา (ออนไลน์/ทำด้วยตนเอง) (๑๕ วัน)

- ระยะเวลาการประชุมเริ่มต้นการปฏิบัติงาน (kick off) ร่วมกับคณะทำงานติดตามผล (๒๐ วัน)

- ช่องทางการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน (ผ่านช่องทาง: โทรศัพท์ ผู้รับความคิดเห็น กรอกข้อมูลผ่านระบบออนไลน์)

ภาพ ๔.๓๐ การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement; SLA)

ตาราง ๔.๑๓ การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement; SLA)

(n=๑๐๘)

การประเมินการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement; SLA) (กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับทุนฯประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕)		เหมาะสม (%)	ไม่เหมาะสม (%)
๑.	ช่องทางการประกาศเปิดรับข้อเสนอทุนและประกาศผลการพิจารณาโครงการ (ผ่านช่องทาง: เว็บไซต์ และเฟซบุ๊ก)	๙๙ (๙๑.๗๐)	๙ (๘.๓๐)
๒.	ระยะเวลาในการประกาศเปิดรับข้อเสนอทุน (๓๐ วัน)	๙๐ (๘๓.๓๐)	๑๐ (๑๖.๗๐)
๓.	ระยะเวลาในการตรวจรับข้อเสนอโครงการและประกาศผลการพิจารณา (๖๐ วัน)	๙๒ (๘๕.๒๐)	๑๖ (๑๔.๘๐)
๔.	ระยะเวลาการฝึกอบรมปฐมนิเทศ (๑๕ วัน)	๙๔ (๘๗.๐๐)	๑๔ (๑๓.๐๐)
๕.	ระยะเวลาการเตรียมเอกสารต่างๆ เพื่อเข้าทำสัญญา (๑๕ วัน)	๙๒ (๘๕.๒๐)	๑๖ (๑๔.๘๐)
๖.	ระยะเวลาการทําสัญญา (ออนไลน์/ทำด้วยตนเอง) (๑๕ วัน)	๙๔ (๘๗.๐๐)	๑๔ (๑๓.๐๐)
๗.	ระยะเวลาการอบรมด้านบัญชีและการเงิน (๒๐ วัน)	๙๒ (๘๕.๒๐)	๑๖ (๑๔.๘๐)
๘.	ระยะเวลาการเบิกจ่ายเงินงวด ๑ (๙ วัน)	๙๗ (๘๙.๘๐)	๑๑ (๑๐.๒๐)
๙.	ระยะเวลาการประชุมเริ่มต้นการปฏิบัติงาน (kick off) ร่วมกับคณะทำงานติดตามผล (๒๐ วัน)	๙๔ (๘๗.๐๐)	๑๔ (๑๓.๐๐)
๑๐.	ช่องทางการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน (ผ่านช่องทาง: โทรศัพท์ ผู้รับความคิดเห็น กรอกข้อมูลผ่านระบบออนไลน์)	๙๔ (๘๗.๐๐)	๑๔ (๑๓.๐๐)
ภาพรวม		๙๔ (๘๗.๐๐)	๑๔ (๑๓.๐๐)

๔.๔ ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) โดยใช้เครื่องมือตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)

การวิเคราะห์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประกอบด้วย ๓ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ ๖ (คุณภาพการดำเนินงาน) ตัวชี้วัดที่ ๗ (ประสิทธิภาพการสื่อสาร) และตัวชี้วัดที่ ๘ (การปรับปรุงการทำงาน) ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๐ รายละเอียดดังนี้

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำหรับ ตัวชี้วัดที่ ๖ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ โดย “หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๓.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ และในระยะเวลา ๑ ปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ไม่เคยถูกเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อง้อขอให้จ่ายหรือให้สิ่งดังต่อไปนี้ เงิน ทรัพย์สิน และ ประโยชน์อื่นๆ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ การอนุญาตหรือให้บริการ จำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำหรับ ตัวชี้วัดที่ ๗ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๕ โดย “การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงาน ที่ท่านติดต่อ มีลักษณะ เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน” และ “หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและ ตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับ การดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๓.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๕ ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า “หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน /การให้บริการ หรือไม่” จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตัวชี้วัดที่ ๘ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ โดย “หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอน การดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น มากน้อยเพียงใด” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๓.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

ดังตาราง ๔.๑๔

ตาราง ๔.๑๔ การประเมินคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

(n=๑๐๘)				
ประเด็นการประเมิน	Mean (%)	SD	มี (%)	ไม่มี (%)
ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน	๓.๓๖ (๘๔.๐๐)	๐.๔๔		

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ประเด็นการประเมิน			Mean (%)	SD	มี (%)	ไม่มี (%)
๑.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่านตามประเด็นดังต่อไปนี้ อย่างน้อยเพียงใด					
	๑.๑.	เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	๓.๖๙ (๙๒.๒๕)	๐.๕๑		
	๑.๒.	เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๕๙ (๘๙.๗๕)	๐.๕๘		
๒.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน กับผู้มาติดต่ออื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกันอย่างน้อยเพียงใด		๓.๗๒ (๙๓.๐๐)	๐.๔๙		
๓.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านอย่าง ตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มากน้อยเพียงใด		๒.๐๗ (๕๑.๗๕)	๑.๓๐		
๔.	ในระยะเวลา ๑ ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อง้อขอให้ท่านจ่าย หรือให้สิ่งดังต่อไปนี้ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ การอนุญาตหรือให้บริการ หรือไม่					
	๔.๑.	เงิน			-	๑๐๘ (๑๐๐)
	๔.๒.	ทรัพย์สิน			-	๑๐๘ (๑๐๐)
	๔.๓.	ประโยชน์อื่นๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การ ลดราคา การให้ความบันเทิง เป็นต้น			-	๑๐๘ (๑๐๐)
๕.	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด		๓.๗๓ (๙๓.๒๕)	๐.๕๐		
ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร			๓.๕๓ (๘๘.๒๕)	๐.๔๗		
๖.	การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงาน ที่ท่านติดต่อ มีลักษณะดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด					
	๖.๑.	เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน	๓.๕๗ (๘๙.๒๕)	๐.๕๓		
	๖.๒.	มีช่องทางหลากหลาย	๓.๕๑ (๘๗.๗๕)	๐.๕๗		
๗.	หน่วยงานที่ท่านติดต้อมีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน อย่างน้อยเพียงใด		๓.๔๗ (๘๖.๗๕)	๐.๖๐		
๘.	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับ การดำเนินงาน /การให้บริการ หรือไม่				๙๕ (๘๘.๐๐)	๑๓ (๑๒.๐๐)
๙.	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและ ตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัย เกี่ยวกับ การดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด		๓.๕๗ (๘๙.๒๕)	๐.๕๕		
๑๐.	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อง้อเรียน การทุจริตของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงานหรือไม่				๗๙ (๗๓.๑๐)	๒๙ (๒๖.๙๐)

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ประเด็นการประเมิน		Mean (%)	SD	มี (%)	ไม่มี (%)
ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน		๓.๔๘ (๘๗.๐๐)	๐.๔๙		
๑๑.	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น อย่างน้อยเพียงใด	๓.๕๓ (๘๘.๒๕)	๐.๕๔		
๑๒.	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอน การดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น อย่างน้อยเพียงใด	๓.๕๖ (๘๙.๐๐)	๐.๕๗		
๑๓.	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น หรือไม่			๙๗ (๘๙.๘๐)	๑๑ (๑๐.๒๐)
๑๔.	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนา การดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น อย่างน้อยเพียงใด	๓.๒๙ (๘๒.๒๕)	๐.๖๗		
๑๕.	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น อย่างน้อยเพียงใด	๓.๕๕ (๘๘.๗๕)	๐.๕๗		
ภาพรวม		๓.๔๖ (๘๖.๕๐)	๐.๔๐		

ระดับความคิดเห็น : ๑.๐๐ - ๑.๗๕ = น้อยที่สุด / ๑.๗๖ - ๒.๕๐ = น้อย / ๒.๕๑ - ๓.๒๕ = มาก / ๓.๒๖ - ๔.๐๐ = มากที่สุด

๔.๕ ผลการสนทนากลุ่มผู้รับบริการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

การสนทนากลุ่มประกอบด้วย กลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวน ๒ กลุ่ม คือ ผู้แทนจากโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๑๒ คน และ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๒ คน จำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๔ คน คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) ตามประเภทของโครงการ ได้แก่ ๑) โครงการพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์สำหรับเด็ก จำนวน ๖ โครงการ ๒) โครงการพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์สำหรับประชาชนทั่วไป จำนวน ๖ โครงการ ๓) โครงการวิจัยและขับเคลื่อนสังคม จำนวน ๖ โครงการ และ ๔) โครงการรู้เท่าทันและเฝ้าระวัง จำนวน ๖ โครงการ การแบ่งย่อยตามปีงบประมาณ ประเภทละ ๓ โครงการต่อปีงบประมาณ ผลการสนทนากลุ่มค่อนข้างมีความสอดคล้องกับผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังนี้

๑) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ภาพรวม ส่วนใหญ่ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ทุกกระบวนการ การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

มุ่งเน้นความสำคัญของปัญหา การสื่อสารข้อมูล และความต้องการของผู้รับทุนฯ โดยการให้ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย รวมถึง การประชาสัมพันธ์การเปิดรับข้อเสนอโครงการ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนที่สนใจสามารถเข้าถึงได้ในวงกว้าง มากไปกว่านั้น การเปิดรับข้อเสนอที่มีเนื้อหาค่อนข้าง หลากหลาย เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถผลิตสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ได้มากขึ้น ดังที่ผู้รับทุนฯสะท้อนว่า

“ตั้งแต่เริ่มกระบวนการยื่นตักสิญญาโครงการจนถึงปัจจุบัน ยังไม่ได้พบปัญหาการให้บริการ ยังคงรู้สึกประทับใจ และพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นอย่างมาก” โครงการ ก (สัมภาษณ์, ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๕)

“เมื่อเกิดปัญหาในการดำเนินโครงการ ได้รับการช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาด้วยความกระตือรือร้น มีความรวดเร็ว และถูกต้อง พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการทำงานขั้นตอนต่อไปอย่างดี” โครงการ ข (สัมภาษณ์, ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๕)

“การเปิดรับข้อเสนอสื่อที่มีความหลากหลาย ส่งเสริมการผลิตสื่อ ทำให้สื่อที่ผลิตออกมามีความหลากหลายเช่นเดียวกัน ทำให้สื่อกระจายไปได้อย่างครอบคลุมทุกด้าน ถ้าวินาศมีโอกาสจะกลับมาขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการผลิตสื่ออีก” โครงการ ช (สัมภาษณ์, ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕)

ผลการสนทนากลุ่ม “ด้านคุณภาพงานบริการ (Service Quality)” พบว่า ผู้รับทุนฯส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพงานบริการของบุคลากรของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มองว่ามีการบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence) ประเด็นต่างๆ ได้แก่ การให้บริการด้วยทัศนคติที่ดี ความรักในงานบริการ ความกระตือรือร้น การเอาใจใส่ การให้คำปรึกษา และการถ่ายทอดความรู้ ดังที่ผู้รับทุนฯสะท้อนว่า

“กองทุนมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา โดยส่วนตัว พบปัญหาการใช้ระบบ PM ซึ่งไม่สามารถ Login เข้าสู่ระบบได้ หลังจากที่ทำกรแจ้งไปทางกองทุนฯ เพียงคืนเดียว ทางกองทุนฯให้การแก้ไข และสามารถเข้าสู่ระบบ PM ได้ในวันถัดมา” โครงการ จ (สัมภาษณ์, ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๕)

“เนื่องจากเป็นการยื่นทุนครั้งแรก จึงเกิดความไม่เข้าใจในหลายส่วน เมื่อถามพี่เลี้ยงโครงการดูแลดีมาก ให้คำแนะนำ อธิบายข้อมูลต่างๆได้
อย่างดี แม้จะถามซ้ำหลายครั้งแต่ไม่แสดงพฤติกรรมหรือน้ำเสียงที่ไม่พอใจ
เลย เมื่อเกิดปัญหาการกรอกรายละเอียดในระบบบัญชีการเงิน ทำให้ระบบ
ไม่สามารถไปต่อในขั้นถัดไปได้ พี่เลี้ยงให้ความช่วยเหลืออย่างดี ช่วยอธิบาย
ให้ทีมงานเข้าใจ จนสามารถนำมากรอกเองได้ในการเบิกงวดเงินถัดไป”
โครงการ ง (สัมภาษณ์, ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๕)

ผลการสนทนากลุ่ม “ด้านวิธีการให้บริการ” พบว่า ผู้รับทุนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ
ด้านวิธีการให้บริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย ได้แก่ ไลน์ เฟซบุ๊ก และโทรศัพท์ เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับทุนในการติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูล และการรับข้อเสนอแนะ อีกทั้งบุคลากรของ
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีคุณภาพ ดังที่ผู้รับทุนสะท้อน
ว่า

“ช่องทางการติดต่อมีความหลากหลาย ซึ่ง ไลน์ เป็นช่องทางที่สะดวก
มาก เพราะทุกคนต้องใช้ไลน์ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวก
 มีความทันสมัย และทำให้ได้ข้อเสนอแนะที่รวดเร็วในการดำเนินงาน
ต่อ” โครงการ ช (สัมภาษณ์, ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕)

“ช่องทางการติดต่อผ่านไลน์ คือสะดวกมาก ตอบโจทย์ในการ
ติดต่อสื่อสารมาก เพราะเป็นช่องทางที่ต้องใช้เป็นประจำวัน ทำให้
สามารถเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว ไม่เสียเวลา” โครงการ ซ (สัมภาษณ์,
๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕)

ผลการสนทนากลุ่ม “ด้านจิตสำนึกของการให้บริการ” พบว่า ผู้รับทุนส่วนใหญ่
มีความพึงพอใจต่อด้านจิตสำนึกของการให้บริการของบุคลากรของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและ
สร้างสรรค์ ผ่านการให้บริการที่มีความรวดเร็ว เล็งเห็นปัญหาของผู้รับทุนเป็นสำคัญ ให้บริการ
อย่างมีอาชีพ และเป็นธรรม ดังที่ผู้รับทุนสะท้อนว่า

“การดำเนินการหาคำตอบขณะที่เกิดปัญหาการใช้งานระบบมี
ความรวดเร็ว เป็นมืออาชีพ และเป็นธรรมบริการตามลำดับ” โครงการ ด
(สัมภาษณ์, ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๕)

“บุคลากรมีใจรักงานบริการ ให้ความสำคัญกับปัญหา พยายาม
หาแนวทางแก้ไข หรือข้อเสนอแนะมาให้อย่างมืออาชีพ ด้วยเวลาอัน
สั้น” โครงการ ต (สัมภาษณ์, ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๕)

ผลการสนทนากลุ่ม “ด้านการสื่อสาร” พบว่า ผู้รับทุนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ
ด้านการสื่อสารข้อมูลของบุคลากรของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ในด้านความชัดเจน
ของข้อมูล ภาษาในการสื่อสารมีความเข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน ช่วยให้ผู้รับทุนสามารถนำองค์ความรู้หรือ
ข้อมูลไปปรับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ผู้รับทุนสะท้อนว่า

“บุคลากรสามารถสื่อสารข้อมูลที่เข้าใจง่าย มีข้อมูลครบถ้วน
ตามความต้องการ” โครงการ ค (สัมภาษณ์, ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๕)

“การติดต่อสื่อสารกับพนักงานถือว่า ดี สามารถให้ข้อมูลได้
อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเข้าใจง่าย การสื่อสารถือว่ามีความชัดเจน ไม่
ซับซ้อน” โครงการ ห (สัมภาษณ์, ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕)

๒) ความคาดหวังต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ภาพรวมผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจที่สอดคล้องกับความคาดหวังต่อ
การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ทุกด้าน ประกอบด้วย คุณภาพงานบริการ
วิธีการให้บริการ จิตสำนึกของการให้บริการ และการสื่อสาร สะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรของกองทุนพัฒนา
สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์มีความพร้อมในการให้บริการ ทั้งในด้านทัศนคติ ความรักในการให้บริการ และ
มีมาตรฐานการให้บริการที่มีความเป็นเลิศ สามารถตอบสนองความประสงค์จากผู้รับทุนได้
อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามผู้รับทุนบางโครงการมีความคาดหวังต่อประเด็นด้านงบประมาณ ได้แก่
การให้ข้อเสนอแนะการคำนวณงบประมาณในการขอทุน การให้ข้อมูลส่วนเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงิน
การเปิดโอกาสให้ผู้รับทุนได้รับงบประมาณไปบริหารเองโดยสมบูรณ์ รวมถึงการสร้างมาตรฐานเอกสาร
ประกอบการตรวจสอบบัญชี ดังที่ผู้รับทุนสะท้อนว่า

“การให้บริการของกองทุนฯดีแล้ว อยากให้คงไว้ซึ่งคุณภาพ
การให้บริการอย่างต่อเนื่องทุกปี ถ้ามีโอกาสจะกลับมาเข้าใช้บริการอีก”
โครงการ ก (สัมภาษณ์, ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๕)

“การทราบข้อมูลเอกสารในการจ่ายเงินและการจัดจ้างฯ ทำให้
เกิดการท้วงติงซ้ำซ้อน และเกิดความล่าช้าในการดำเนินโครงการ”
โครงการ ข (สัมภาษณ์, ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๕)

“การเขียนงบประมาณเสนอทุนครั้งแรกไม่สอดคล้องกับการใช้เงินจริง ส่งผลให้ต้องดำเนินโครงการมีผลกระทบ ซึ่งหากเป็นไปได้อยากให้โครงการมีการให้ความรู้เบื้องต้น เพื่อชี้แนะผู้ขอทุนรายใหม่ในการคำนวณงบประมาณได้อย่างเหมาะสมกับงบประมาณของโครงการที่ควรจะเป็น”
โครงการ ช (สัมภาษณ์, ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕)

“หากเป็นไปได้ อยากให้ปรับระบบการให้ทุน ลักษณะการให้ยืมเงิน เป็นการให้เงินโครงการเป็นก้อนและให้โครงการสามารถบริหารจัดการเงินได้เอง เพื่อให้สามารถดำเนินการได้สอดคล้องกับบริบทหรือสถานการณ์นั้น ๆ” โครงการ ป (สัมภาษณ์, ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๕)

“เนื่องจากโครงการอยู่ในช่วงการเปลี่ยน บริษัทบัญชี การตรวจสอบบัญชีจึงมีความล่าช้า และต้องมีการจัดทำเอกสารใหม่เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของบริษัทใหม่ แม้เอกสารของบริษัทเดิมจัดทำเสร็จไปแล้ว อยากให้โครงการสร้างมาตรฐานการตรวจสอบบัญชีขึ้น เพื่อลดปัญหาดังกล่าว” โครงการ น (สัมภาษณ์, ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๕)

๔.๖ ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ท่านรู้สึกว่าเป็นปัญหาในการเข้ารับบริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ (Pain Point) ผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค (Pain Point) ที่ทำให้ท่านรู้สึกว่าเป็นปัญหาในการเข้ารับบริการจากกองทุนฯ ประกอบด้วยกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ๒ กลุ่ม คือ ผู้แทนจากโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

กระบวนการก่อนการรับทุนฯ

ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค “ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร” พบว่าผู้รับทุนฯไม่พบปัญหาและอุปสรรคต่อการเข้ารับบริการ สะท้อนให้เห็นว่า กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์สามารถให้บริการได้ตรงตามความประสงค์ของผู้รับทุนฯอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค “ด้านคุณภาพงานบริการ (Service Quality)” พบว่าผู้รับทุนฯบางโครงการประสบปัญหาด้านการให้ข้อมูลและให้ข้อเสนอแนะที่ไม่ครบถ้วน เนื่องจากบุคลากรที่ให้ข้อมูลไม่ได้ดูแลข้อมูลด้านนั้นโดยตรง ส่งผลให้ผู้รับทุนฯจำเป็นต้องติดต่อข้อมูลหลายครั้งจึงได้ข้อมูลที่ครบถ้วน

ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค “ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก” พบว่า ผู้รับทุนฯ บางโครงการไม่สามารถติดต่อผ่านโทรศัพท์ได้ หรือติดต่อผ่านโทรศัพท์ได้ยาก เป็นผลจากปริมาณ คู่สายไม่เพียงพอ และปริมาณพนักงานที่มีอยู่อย่างจำกัด ส่งผลให้ผู้รับทุนฯ ต้องใช้ความพยายามในการ ติดต่อผ่านโทรศัพท์

ข้อเสนอแนะ เพื่อยกระดับการบริการสู่ความเป็นเลิศของกองทุน สามารถสรุปได้ดังนี้

๑) การเตรียมเอกสารเพื่อใช้ในการเปิดบัญชี และการประสานงานเพื่อเปิดบัญชีสำหรับบุคคล ธรรมดา เพื่อลดระยะเวลาในการเปิดบัญชี

๒) การชี้แจงเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงินและการจัดจ้างให้ผู้ขอรับทุนทราบล่วงหน้า เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการของผู้ขอรับทุนในการเบิกจ่ายและจัดซื้อจัดจ้างภายใต้การบริหารของ โครงการ

กระบวนการระหว่างการรับทุนฯ

ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค “ด้านการใช้งานระบบ PM” พบว่า ผู้รับทุนฯ ส่วนใหญ่ไม่มี ปัญหาการใช้งานระบบ บางโครงการซึ่งเป็นส่วนน้อย พบปัญหาส่วน การล็อกอินเข้าระบบ เนื่องจากระบบ ไม่สามารถเข้าด้วยอีเมล ต้องได้รับการอนุมัติจากกองทุนก่อน

ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค “ด้านคุณภาพงานบริการ (Service Quality)” พบว่า ผู้รับทุนฯ บางโครงการได้รับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนจากบุคลากรคนละคน เช่น ใบสำคัญรับเงิน เป็นต้น ส่งผลให้ ผู้รับทุนฯ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ส่งผลให้ต้องติดต่อกองทุนหลายครั้ง เพื่อทราบข้อมูลที่ถูกต้อง

ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค “ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก” พบว่า ผู้รับทุนฯ บางโครงการซึ่งเป็นส่วนน้อยพบปัญหาในด้านการเชื่อมต่อไฟฟ้า เนื่องจากปริมาณปลั๊กไฟมีอยู่อย่างจำกัด ไม่เพียงพอต่อปริมาณผู้ต้องการใช้ไฟ

ข้อเสนอแนะ เพื่อยกระดับการบริการสู่ความเป็นเลิศของกองทุน สามารถสรุปได้ดังนี้

๑) การพัฒนาระบบ PM สามารถบันทึกไฟล์ได้อัตโนมัติ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้รับทุนฯ หากเกิด เหตุไฟฟ้าขัดข้องดับปลั๊ก

๒) การพัฒนาระบบ PM ให้อัพเดทสถานะของโครงการสอดคล้องกับความเป็นจริง

๓) การประชุมตรวจรับงาน ควรมีมากกว่า ๑ ครั้ง เพื่อช่วยให้โครงการสามารถแก้ไขงานก่อน การส่งงวดงานจริง

๔) การเพิ่มความยืดหยุ่นในการผลิตสื่อ เพื่อให้โครงการสามารถผลิตสื่อได้สอดคล้องกับแนวคิด ที่พัฒนาขึ้น

กระบวนการสิ้นสุดการรับทุนฯ

ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค “ด้านการใช้งานระบบ PM” พบว่า ผู้รับทุนฯ ส่วนใหญ่ไม่มี ปัญหาการใช้งานระบบ เนื่องจากมีความชำนาญในการใช้งานระบบ

ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค “ด้านคุณภาพงานบริการ (Service Quality)” พบว่าผู้รับทุนไม่พบปัญหาด้านการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค “ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก” พบว่าผู้รับทุนไม่พบปัญหาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะ เพื่อยกระดับการบริการสู่ความเป็นเลิศของกองทุน ดังนี้

๑) การให้ยืมเงินสำหรับโครงการกระบวนการสิ้นสุดการให้ทุน เพื่อช่วยให้โครงการที่ไม่มีทุนสำรองจ่าย สามารถดำเนินโครงการได้อย่างต่อเนื่อง



โครงการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจาก
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของ
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ความพึงพอใจ



86.80
4.34

ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

การเปรียบเทียบความพึงพอใจ
ช่วงกระบวนการก่อนการได้รับทุน

2564



2565

89.20

87.60



กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ในปีงบประมาณ 2564 และ 2565



177 โครงการ



24 โครงการ

ความคาดหวัง



90.20
4.51

ความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

การปฏิบัติตามข้อตกลงการให้บริการ (SLA)



87.00

การปฏิบัติตามข้อตกลงมีความเหมาะสม



ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นขณะเข้ารับบริการของ
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ (Pain Point)

กระบวนการก่อนการรับทุน



- การสื่อสารข้อมูลไม่ครบ
ถ้วน



- การติดต่อผ่านโทรศัพท์
สายไม่เพียงพอ



กระบวนการระหว่างการรับทุน

- การเข้าระบบ PM ด้วยอีเมล
ยังพบปัญหาการเข้าระบบ

- การสื่อสารข้อมูลไม่สอดคล้อง

กันระหว่างบุคลากร

- ปริมาณปลั๊กไฟไม่เพียงพอขณะจัดการประชุม



ทิศทางการพัฒนาการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในอนาคต



ข้อเสนอแนะในระยะสั้น

- การรักษาระดับคุณภาพการบริการ
- การพัฒนาระบบ PM และระบบการประชุมออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ
- การอนุมัติงบประมาณอย่างเหมาะสม โดยใช้การประเมินแบบภาพตัดขวาง สำหรับโครงการแต่ละประเภท
- การพัฒนาระบบการตรวจรับงานและเบิกจ่ายให้มีความรวดเร็วขึ้น
- การพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- การยกระดับการให้บริการผ่านกระบวนการฝึกอบรมโดยใช้ Issue Based
- การอนุมัติโครงการและการพิจารณาโครงการโดยใช้ Issue Based



ข้อเสนอแนะในระยะยาว

- การพัฒนาองค์ความรู้และฐานข้อมูลในการจัดเก็บและนำเสนอความรู้ สื่อและผลงานที่เกิดขึ้นจากโครงการที่ได้รับการสนับสนุนทุน
- การพัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์ในการจัดเก็บความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเป็นศูนย์ปฏิบัติการทางสังคม (Social Lab)
- การพัฒนานิทรรศการออนไลน์ โดยใช้หลัก Media Exposure



ภาพ ๔.๓๑ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจาก
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในรูปแบบอินโฟกราฟิก (Infographic)

บทที่ ๕

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

(ขอบเขตงานข้อ ๕.๖)

๕.๑ สรุปผลการศึกษา

ผลการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยสำรวจความคิดเห็นจากโครงการที่ได้รับการสนับสนุนเงินจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๒๕ โครงการ ทั้งนี้โครงการที่ให้ความร่วมมือในการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๗๗ โครงการ จำแนกเป็น โครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๖๙ โครงการ โครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๘ โครงการ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๑๗๗ โครงการ อัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๗ และโครงการที่เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการสนทนากลุ่มจำนวน ๒๔ โครงการ แบ่งเป็น โครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๑๒ โครงการ โครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๒ โครงการ จำนวนทั้งสิ้น ๒๔ โครงการ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ พบว่า

๑. ความพึงพอใจของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ช่วงกระบวนการก่อนการได้รับการสนับสนุนงบประมาณมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐ และ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงเพียง ๐.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๐

๒. เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความพึงพอใจ ระหว่าง ผู้รับการสนับสนุนงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวม และทุกกระบวนการ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๓. ความพึงพอใจในการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในแต่ละกระบวนการ/ขั้นตอน (Work Flow) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายกระบวนการ พบว่า ทุกกระบวนการย่อยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน กล่าวคือ

๓.๑ ช่วงก่อนการได้รับการสนับสนุนงบประมาณมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ เมื่อพิจารณาในกระบวนการย่อยโดยการแบ่งวิเคราะห์ออกเป็น ๓ กระบวนการย่อย พบว่า ผู้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณมีความพึงพอใจในภาพรวมและทุกกระบวนการย่อยในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดย ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ “ด้านการกำหนดประเด็นการให้ทุนโครงการ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ “ด้านการกลั่นกรองและพิจารณาโครงการ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

๓.๒ ช่วงกระบวนการระหว่างการได้รับการสนับสนุนงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ เมื่อพิจารณาในกระบวนการย่อยโดยการแบ่งวิเคราะห์ออกเป็น ๓ กระบวนการย่อย พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ “ด้านการทำสัญญาโครงการ” มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ “ด้านการติดตามและประเมินผลโครงการ” มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐

๓.๓ ช่วงกระบวนการสิ้นสุดการรับการสนับสนุนงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ เมื่อพิจารณาในกระบวนการย่อยโดยการแบ่งวิเคราะห์ออกเป็น ๒ กระบวนการย่อย พบว่า ผู้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณมีความพึงพอใจใน “ด้านการปรับแก้สัญญา” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ และ “ด้านการสรุปปิดโครงการ” มีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

๔. ความคาดหวังต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในแต่ละกระบวนการ/ขั้นตอน (Work Flow) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายกระบวนการ พบว่า ทุกกระบวนการย่อยมีระดับคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน กล่าวคือ

๔.๑ ช่วงก่อนการได้รับการสนับสนุนงบประมาณมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ เมื่อพิจารณาในกระบวนการย่อยโดยการแบ่งวิเคราะห์ออกเป็น ๓ กระบวนการย่อย พบว่า ผู้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณมีความคาดหวังในภาพรวมและทุกกระบวนการย่อยในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดย ด้านที่มีระดับความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ “ด้านการเปิดรับข้อเสนอโครงการ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ “ด้านการกลั่นกรองและพิจารณาโครงการ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐

๔.๒ ช่วงระหว่างการได้รับการสนับสนุนงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ เมื่อพิจารณาในกระบวนการย่อยโดยการแบ่งวิเคราะห์ออกเป็น ๓ กระบวนการย่อย พบว่า ผู้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณมีความคาดหวังในภาพรวมและทุกกระบวนการย่อยในระดับมากที่สุดเช่นกัน กล่าวคือ โดย ด้านที่มีระดับความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ “ด้านการติดตามและประเมินผลโครงการ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ และด้านที่มีระดับความคาดหวังน้อยที่สุด ได้แก่ “ด้านการพิจารณาผลงานและเบิกจ่ายโครงการ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๔.๓ ช่วงสิ้นสุดการรับการสนับสนุนงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ เมื่อพิจารณาในกระบวนการย่อยโดยการแบ่งวิเคราะห์ออกเป็น ๒ กระบวนการย่อย พบว่า “ด้านการปรับแก้สัญญา” และ “ด้านการสรุปปิดโครงการ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

๕. การประเมินความต้องการของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ พบว่า ในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ เรื่องที่มีความต้องการมากที่สุด คือ “ความต้องการด้านอื่น ๆ เช่น ลดปริมาณเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงิน เพิ่มปริมาณเจ้าหน้าที่ประสานงาน ปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดประชุมออนไลน์ ฐานข้อมูลบนเว็บไซต์ หรือ เพิ่มการเชื่อมต่อข่าวสารจากหน้าเว็บไซต์ เป็นต้น” มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ และเรื่องที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ “ผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการของกองทุนฯ” มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๐

๖. การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement; SLA) พบว่า ผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ให้ความเห็นว่า ภาพรวมการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ มีความเหมาะสม มีความถี่ ๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ขั้นตอนที่มีความเหมาะสมที่สุด คือ “ช่องทางการประกาศเปิดรับข้อเสนอทุนและประกาศผลการพิจารณาโครงการ (ผ่านช่องทาง: เว็บไซต์ และเฟซบุ๊ก)” จำนวน ๙๙ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๐ และขั้นตอนที่มีความเหมาะสมน้อยที่สุดคือ “ระยะเวลาในการประกาศเปิดรับข้อเสนอทุน (๓๐ วัน)” จำนวน ๙๐ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๐

๗. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๐ เมื่อพิจารณารายตัวชี้วัด พบว่า ตัวชี้วัดที่ ๖ (คุณภาพการดำเนินงาน) ได้รับการประเมินอยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ ตัวชี้วัดที่ ๗ (ประสิทธิภาพการสื่อสาร) ได้รับการประเมินอยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๕ และตัวชี้วัดที่ ๘ (การปรับปรุงการทำงาน) ได้รับการประเมินอยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐

๘. ผลการสัมภาษณ์จากผู้แทนจากโครงการในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๒๔ โครงการ พบว่า ผลการสนทนากลุ่มค่อนข้างมีความสอดคล้องกับผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๘.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ภาพรวม ทุกช่วงกระบวนการจากการรับทุนจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ได้รับความพึงพอใจ ในด้านการสื่อสารข้อมูลชัดเจนครบถ้วน การใช้ภาษาเข้าใจง่าย

การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่หลากหลาย และการเปิดรับข้อเสนอที่มีเนื้อหาค่อนข้างหลากหลาย
สรุปประเด็นดังนี้

ด้านคุณภาพงานบริการ (Service Quality) ได้รับความพึงพอใจ ในประเด็น
การให้บริการด้วยทัศนคติที่ดี มีความรักในงานบริการ ความกระตือรือร้น การเอาใจใส่ การให้คำปรึกษา
และการถ่ายทอดความรู้

ด้านวิธีการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในประเด็น ช่องทางการให้บริการ
ที่หลากหลาย

ด้านจิตสำนึกของการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ ในประเด็น ความรวดเร็ว
เล็งเห็นปัญหาของผู้รับทุนฯ เป็นสำคัญ ให้บริการอย่างมีอาชีพ และเป็นธรรม

ด้านการสื่อสาร ได้รับความพึงพอใจในประเด็น การสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจน การใช้
ภาษาเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน

๘.๒ ความคาดหวังต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ภาพรวม การให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ทุกช่วง
กระบวนการมีความพร้อมการให้บริการในทุกด้าน อย่างไรก็ตาม มีบางประเด็นได้รับความคาดหวังใน
ประเด็น การให้ข้อเสนอแนะการคำนวณงบประมาณในการขอทุน การให้ข้อมูลส่วนเอกสารประกอบการ
เบิกจ่ายเงิน การเปิดโอกาสให้ผู้รับทุนฯ ได้รับงบประมาณไปบริหารเองโดยสมบูรณ์ และการสร้างมาตรฐาน
เอกสารประกอบการตรวจสอบบัญชี

๙. ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ท่านรู้สึกว่าเป็นปัญหาในการเข้ารับบริการของ
กองทุนฯ (Pain Point) แบ่งเป็น ๓ ช่วงกระบวนการ ได้แก่ กระบวนการก่อนการรับทุน กระบวนการ
ระหว่างการรับทุน และกระบวนการสิ้นสุดการรับทุน รายละเอียดดังนี้

๙.๑ กระบวนการก่อนการรับทุน

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบปัญหาด้านการให้ข้อมูลและให้ข้อเสนอแนะที่ไม่ครบถ้วน
สืบเนื่องจากบุคลากรที่ให้ข้อมูลไม่ได้ดูแลข้อมูลด้านนั้นโดยตรง

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบปัญหาด้านคู่มือโทรศัพท์ไม่เพียงพอ
ต่อจำนวนผู้ใช้บริการ

๙.๒ กระบวนการระหว่างการรับทุนฯ

ด้านการใช้งานระบบ PM พบปัญหาการล็อกอินเข้าระบบ เนื่องจาก ต้องได้รับการอนุมัติ
จากกองทุนก่อน

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบปัญหาด้านการสื่อสารข้อมูลและให้ข้อเสนอแนะ
ไม่ครบถ้วนในบางประเด็น เช่น ใบสำคัญรับเงิน เป็นต้น

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ในการจัดประชุม
ในประเด็นปริมาณปลั๊กไฟไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

๙.๓ กระบวนการสิ้นสุดการรับทุนฯ

ผู้รับทุนฯไม่มีปัญหาด้านการใช้งานระบบ ด้านคุณภาพการให้บริการ และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะในประเด็น การเบิกจ่ายเงินงวดสุดท้าย ควรปรับเป็นลักษณะการให้ยืมเงิน เพื่อช่วยให้โครงการที่ไม่มีทุนสำรองจ่าย สามารถดำเนินโครงการได้อย่างต่อเนื่อง

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้รับทุนฯมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ และมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ ซึ่งจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจแตกต่างจากความคาดหวังไม่มากนัก ส่วนนี้สะท้อนได้ว่ากองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์มุ่งเน้นการยกระดับการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ (Service Excellence) ทั้งในด้านการพัฒนาองค์ความรู้ การสร้างจิตสำนึกของการให้บริการ การพัฒนาสมรรถนะการให้บริการ และการปรับปรุงมาตรฐานบริการ เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการด้วยทัศนคติที่ดี และสามารถให้บริการแก่ผู้รับทุนฯเกิดความพึงพอใจที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับทุนฯ อย่างไรก็ตามยังคงมีบางประเด็นที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์สามารถพัฒนาและคงไว้ซึ่งระดับการให้บริการ เพื่อสนับสนุนผู้รับทุนฯให้มีความคล่องตัวและดำเนินโครงการได้อย่างราบรื่นมากยิ่งขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะสำหรับกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในระยะสั้น และระยะยาวดังนี้

ข้อเสนอแนะในระยะสั้น หมายถึง ข้อเสนอแนะต่อกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
ควรมีการพิจารณาและดำเนินการในช่วง ๑ - ๒ ปี ได้แก่

๑. การรักษาระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ โดยการรักษาระดับการให้บริการของบุคลากรที่มีความเป็นเลิศ ให้คงไว้อย่างต่อเนื่อง

จากผลการศึกษาที่พบว่า ผู้รับทุนฯมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ และมองว่าบุคลากรของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์มี ความเป็นเลิศในการให้บริการทั้งในด้านองค์ความรู้ จิตสำนึกของการให้บริการ และทักษะการให้บริการ อย่างไรก็ตาม ยังพบเสียงสะท้อนจากผู้รับทุนฯว่า บางครั้งเจ้าหน้าที่แต่ละคนให้ข้อมูลที่ไม่ตรงกัน ดังนั้น กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ควรมีการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ โดยการจัดทำคู่มือการให้บริการ และ มีการจัดการความรู้ เพื่อให้บุคลากรสามารถประสานงาน ให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและสามารถสื่อสารข้อมูลได้อย่างชัดเจนให้กับผู้รับทุนฯในทิศทางเดียวกัน รวมถึงการมอบหมายให้มีบุคลากรเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และมีการช่องทางการติดต่อไปยังฝ่ายที่รับผิดชอบโดยตรง

๒. การพัฒนาการให้บริการในแต่ละกระบวนการ

๒.๑ การพัฒนาระบบบริหารโครงการและระบบการประชุมออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ

ผู้รับทุนฯมีการสะท้อนให้เห็นว่า ควรมีการพัฒนาระบบบริหารโครงการและระบบการประชุมออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานระยะไกลมากขึ้น หากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ สามารถพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การดำเนินโครงการมีความราบรื่นมากยิ่งขึ้น

๒.๒ การพิจารณางบประมาณในการสนับสนุนโครงการให้มีความเหมาะสมและเพียงพอ

ผู้รับทุนฯมีการสะท้อนว่ากองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ควรมีการพิจารณากรอบงบประมาณให้มีความสอดคล้องกับประเด็นการรับทุน บางกิจกรรมของโครงการ มีความจำเป็นต้องใช้งบประมาณมากกว่างบประมาณที่ได้รับการจัดสรร หากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ สามารถเพิ่มงบประมาณในบางกิจกรรมให้มีความเหมาะสมและเพียงพอโดยเฉพาะการผลิตสื่อจะทำให้ผู้รับทุนฯมีความคล่องตัวในการดำเนินโครงการมากยิ่งขึ้น

๒.๓ การพัฒนาระบบการตรวจรับงานและการเบิกจ่ายเงินให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

ผู้รับทุนฯมีการสะท้อนว่า การตรวจรับงานและการเบิกจ่ายเป็นประเด็นที่สำคัญ เนื่องจากในกระบวนการตรวจรับงานใช้เวลาดำเนินการค่อนข้างยาวนานซึ่งกระทบต่อระยะเวลาในการเบิกจ่ายเงินประจำงวด ส่งผลให้ผู้รับทุนฯไม่คล่องตัวในการบริหารจัดการงบประมาณสำหรับการดำเนินการกิจกรรมในงวดงานต่อไป ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวเป็นประเด็นที่ได้รับการสะท้อนจากผู้รับทุนฯมาอย่างต่อเนื่อง หากมีความเป็นไปได้ผู้รับทุนฯต้องการให้กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ มีการพิจารณาจัดประชุมกลุ่มย่อยในการตรวจรับงานเพื่อลดระยะเวลาในการตรวจรับงานและการเบิกจ่ายเงินให้มีความรวดเร็วขึ้น

๒.๔ การพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรสำหรับบุคลากรของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ให้ดียิ่งขึ้น

ผู้รับทุนฯมีการสะท้อนว่า การสื่อสารภายในองค์กรยังมีน้อย ส่งผลให้การให้ข้อมูลกับผู้รับทุนฯ บางข้อมูลที่มีความจำเพาะ มีความคลาดเคลื่อน ส่งผลต่อการดำเนินโครงการไม่คล่องตัวและต้องใช้เวลาในการติดต่อเพื่อตรวจสอบข้อมูลที่ถูกต้อง หากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ สามารถพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม การดำเนินโครงการเกิดความคล่องตัวและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๓. การยกระดับการให้บริการสู่ความเป็นเลิศผ่านกระบวนการฝึกอบรมโดยใช้ประเด็นปัญหาเป็นฐาน (Issue Based)

จากการพิจารณาประเด็นปัญหาการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับทุนฯบางราย เช่น การสื่อสารข้อมูลที่ไม่ตรงกัน หรือ ความล่าช้าในการตรวจรับงานและเบิกจ่ายเงินงวด เป็นต้น เป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อผู้รับทุนฯในการดำเนินโครงการได้อย่างต่อเนื่องและราบรื่น การยกระดับการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์สู่ความเป็นเลิศ และรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานนั้น

การพัฒนากระบวนการฝึกอบรมบุคลากรโดยใช้ประเด็นปัญหาเป็นฐาน (Issue Based) เพื่อให้บุคลากรเกิดการคิดแก้ไขปัญหาาร่วมกัน และพัฒนาแนวทางการยกระดับการให้บริการสู่ความเป็นเลิศร่วมกัน กล่าวได้ว่าเป็นแนวทางหนึ่งซึ่งช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความรู้ ทักษะ และกระบวนการคิดในการทำงานบริการที่เป็นระบบ และสามารถนำมาปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาการให้บริการได้อย่างตรงจุด อีกทั้งช่วยพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

๔. การพิจารณาอนุมัติโครงการและการพิจารณาโครงการโดยใช้ประเด็นปัญหาเป็นฐาน (Issue Based)

การพิจารณาอนุมัติโครงการเป็นลักษณะของการแบ่งตามประเภทของทุนสนับสนุน ส่งผลให้การพิจารณาอนุมัติโครงการยังไม่สามารถตอบโจทย์ในการพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ที่สามารถช่วยแก้ไขปัญหาสังคม หรือส่งผลกระทบในวงกว้างเท่าที่ควร ทั้งยังไม่มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเข้ามาร่วมให้ข้อเสนอแนะ อาจเป็นผลให้ สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ที่ผลิตขึ้นมาอาจยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและไม่เกิดประสิทธิผลสูงสุด เพื่อยกระดับการให้บริการของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ซึ่งเป็นองค์กรที่ผลักดันสนับสนุนการสร้างสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ที่ส่งผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง การนำเอา ประเด็นปัญหา (Issue Based) สังคม เข้ามาเป็นหลักพื้นฐานในการพิจารณาอนุมัติงบประมาณ และเชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเข้ามาประเมิน เป็นผลให้การสร้างสรรค์สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์นั้นเกิดผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะในระยะยาว หมายถึง ข้อเสนอแนะต่อกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ควรมีการพิจารณาและดำเนินการในช่วง ๓ - ๕ ปี ได้แก่

๑. กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ควรพัฒนาองค์ความรู้ และฐานข้อมูลในการจัดเก็บและนำเสนอความรู้ สื่อและผลงานเกิดขึ้นจากโครงการ

ผู้รับทุนมีการสะท้อนว่า ความรู้ สื่อและผลงานเกิดขึ้นจากโครงการ เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ต่อผู้ชม ผู้ฟัง และผู้ที่สนใจ ทั้งเป็นการเสริมสร้างแนวคิดสำหรับผู้ผลิตสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์สามารถศึกษาเป็นตัวอย่างและนำไปต่อยอดในการพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในอนาคต รวมถึงสามารถสืบค้นเพื่อศึกษาว่าโครงการหรือประเด็นในลักษณะใดที่เคยได้รับการสนับสนุนผ่านกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์มาแล้ว เพื่อที่จะสามารถพัฒนาข้อเสนอโครงการที่สร้างสรรค์และไม่ซ้ำกับผลงานที่ผ่านมา ดังนั้นกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ควรจัดเตรียมช่องทางในการจัดเก็บและนำเสนอความรู้ สื่อและผลงานเกิดขึ้นจากโครงการ โดยเป็นช่องทางที่เปิดกว้างให้ผู้สนใจทั้งผู้ชมและผู้ฟัง รวมถึงผู้ที่สนใจจะยื่นข้อเสนอโครงการสามารถเข้ามาศึกษาได้ง่ายและสะดวก ในปัจจุบันกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ได้มีการสร้างแพลตฟอร์มและพัฒนาอยู่อย่างต่อเนื่อง

๒. กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ควรพัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์ในการจัดเก็บความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเป็นศูนย์ปฏิบัติการทางสังคม (Social Lab)

ผู้รับทุนฯ สะท้อนให้เห็นว่า การดำเนินโครงการมีเอกสาร และขั้นตอนจำนวนมาก ตั้งแต่ก่อนการรับทุน ระหว่างการดำเนินโครงการ และสิ้นสุดการรับทุน ซึ่งบางครั้งผู้รับทุนฯ ไม่เข้าใจถึงเอกสารและขั้นตอนดังกล่าว รวมถึง องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการ หากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ สามารถพัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์ ในลักษณะของ “ศูนย์ปฏิบัติการทางสังคม (Social Lab)” เพื่อเป็นพื้นที่และแหล่งการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับผู้รับทุนฯ ในการพบปะกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ศึกษาข้อมูลต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปดำเนินการในโครงการต่อไป อีกทั้งช่วยแบ่งเบาภาระงานของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาและจัดการข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นได้ ในปัจจุบันกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ได้มีการสร้างแพลตฟอร์มและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

๓. การพัฒนานิทรรศการออนไลน์สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เพื่อสร้างคุณค่าสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์และขยายช่องทางการเข้าถึงสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

การจัดทำนิทรรศการออนไลน์ “สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์” โดยนำเอาหลักการเปิดรับสื่อ (Media Exposure) มาปรับใช้เพื่อขยายช่องทางการเข้าถึงและสร้างคุณค่าของสื่อที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณที่มีปริมาณเพิ่มขึ้นทุกปีงบประมาณ การจัดทำนิทรรศการนี้จะช่วยให้เกิดการนำเสนอไปใช้และเกิดผลกระทบทางสังคมในวงกว้างมากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบัน สื่อบางส่วนที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์เมื่อจบการดำเนินโครงการแล้วไม่มีการดำเนินการหรือไม่ได้เผยแพร่ต่อดังนั้นการจัดทำนิทรรศการนี้เป็นประโยชน์ต่อกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ในการสร้างคุณค่าให้กับสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เพื่อยังคงไว้ซึ่งประโยชน์ สามารถนำไปใช้ และเกิดผลกระทบในวงกว้างต่อไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (๒๕๕๕). **คู่มือการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ**. สืบค้นจาก http://www.dsdw๒๐๑๖.dsdw.go.th/doc_pr/๒๐๑๒๐๓๒๑๑๑๑๔๔.pdf
- งามจิต อินทวงศ์. (๒๕๕๖). **ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ นันทไพฑูริย์. (๒๕๕๑). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จารุวรรณ กนกทอง. (๒๕๕๙). **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร** (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกริก.
- ฉัตรพร เสมอใจ. (๒๕๕๙). **การจัดการและการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ส.เอเซียเพลส
- ชุติมา วุฒิสถิต และ ประสพชัย พสุนนท์. (๒๕๕๘). **ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักโฮมสเตย์ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม**, *Veridian E-Journal*, ๘(๒): ๒๐๖๖-๒๐๗๙.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (๒๕๕๗). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ช่อดาว เมืองพรหม. (๒๕๖๒). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสยาม.
- ณัฐวุฒิ พิมพ์สุทธิ. (๒๕๕๙). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณรงค์ ทรวงโพธิ์. (๒๕๕๒). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการจ่ายสิ่งของขนาดใหญ่ของไปรษณีย์นครราชสีมา** (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ดวงรัตน์ เรืองศิลป์. (๒๕๕๒). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย: ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากน้ำ** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกริก.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (๒๕๖๑). **การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๐** (รายงานการวิจัย). สำนักงานวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นวกัทร หนูนา และ ทวีพล ชี้อภัย. (๒๕๕๕). **การวัดและเครื่องมือวัด การประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมอาหาร**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สจล.

- นภดล ร่มโพธิ์. (๒๕๕๔). **หนังสือรวมบทความการวัดความพึงพอใจลูกค้าและความพึงพอใจพนักงาน.** กรุงเทพฯ: คณะบุคคลอิมเมจิเนียร์.
- นภดล ร่มโพธิ์. (๒๕๕๒). **นิยามและประเภทของการวัดผล. วารสารคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๓๒, ๕-๗.**
- นิติพล ภูตะโชติ. (๒๕๕๑). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัดหนองคาย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).** มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (๒๕๔๓). **สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย.** กรุงเทพฯ: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุษยมาศ แสงเงิน. (๒๕๕๗). **ทฤษฎีแรงจูงใจและการทำงานในองค์กร.** กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (๒๕๖๓). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓. สืบค้นจาก <https://www.samutprakancity.go.th/uploads/files/original/รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ%๒๐%๒๐ปีงบประมาณ%๒๐๒๕๖๓.pdf>**
- ปิยะ เจริญเวชรักษ์. (๒๕๕๖). **รูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้านการสร้างอิทธิพลเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการครู. วารสารราชภัฏเพชรบุรี, ๑๕(๒).**
- พัฒนา พรหมมณี ยุพิน พิทยาวัฒนชัย และจิระศักดิ์ ทัพพา. (๒๕๖๓). **แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน. วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.), ๒๖, ๕๙ – ๖๖.**
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (๒๕๔๙). **การประเมินคุณภาพการบริการสำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (รายงานการวิจัย).** มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรพิมล รียาย และคณะ. (๒๕๕๕). **ความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๕๕ ที่มีต่อเนื้อหาวิชาการศึกษาในระดับอุดมศึกษา. สถาบันวิจัย มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่.**
- พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน. (๒๕๖๓). **ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, ๑๐(๒), ๑๓๓- ๑๔๓.**
- มริษา ไกรง. (๒๕๕๒). **ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา: สายกรุงเทพ - เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ ๗๓) (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ).** มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิทวัส รุ่งเรืองผล. (๒๕๕๒). **ตำราหลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กรุงเทพฯ: มาร์เก็ตติ้งมูฟ.**

- ศักดิ์ระวี วรรณนะปริญญา และคณะ. (๒๕๖๐). การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต, ๑๒(๑), ๓๕- ๔๙.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (๒๕๕๒). การบริหารการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุงใหม่ปี ๒๕๕๒. กรุงเทพฯ: บ.ธรรมสาร จำกัด.
- สมชาย รัตนทองคำ. (๒๕๕๖). เอกสารประกอบการสอน ๔๗๕๗๘๘ การสอนทางกายภาพบำบัด ภาคต้น ปีการศึกษา ๒๕๕๖. สืบค้นจาก <https://ams.kku.ac.th/aalearn/resource/edoc/tech/๕๖web/๑๓eva๕๖.pdf>
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (๒๕๕๐). เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: พีซีพีริ้นเทค.
- สรชัย พิศาลบุตร. (๒๕๕๑). การวิจัยตลาด. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (๒๕๕๗). PMQA – สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. สืบค้นจาก <https://opdc.go.th/content/Nzc>
- อรศศิพัชร์ ศิริวรรณพร. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในศูนย์การค้าชุมชน กรณีศึกษา: โครงการเดอะแจส รามอินทรา, เดอะแจส วังหิน และแจส เออเบิร์น ศรีนครินทร์ (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัจฉรา เจริญสุข และ ลีวินัย สวัสดิ์อารี. (๒๕๕๖). มาตรฐานวิชาชีพ. ปทุมธานี: สถาบันมาตรฐานวิชาชีพแห่งชาติ.

ภาษาอังกฤษ

- Best, J. & Kahn, J. V. (๑๙๙๓). **Research in Education**. Boston: Allyn and Bacon.
- Guilford, J. P. (๑๙๕๔). **Psychometric methods**. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Johnson, R & Lyth, D. (๑๙๙๑). **Implementing the Integration of Customer Expectations and Operational Capability**. Massachusetts: Lexington Book.
- Likert, R. (๑๙๖๗). **The method of constructing and attitude scale**. Reading in attitude theory and measurement. New York: Wiley & Son.
- Millet. J. D. (๑๙๕๔). **Management in the public service**. New York: Harpers and Row.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (๑๙๘๕). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, ๔๙(๔), ๔๑-๕๐.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (๑๙๘๘). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, ๖๔, ๑๒-๔๐.

- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V.A. (๑๙๙๐). **Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations**. New York: The free.
- Turner, J. C. (๑๙๘๒). **Towards a cognitive redefinition of the social group**. Cambridge: Cambridge University.
- Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J. (๒๐๐๓). **Services marketing: integrating customer focus across the firm (๓rd ed.)**. New York: McGraw-Hill Irwin.